

## Persepsi Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur Tahun 2015 : Suatu Studi Kasus

Yuhani<sup>1</sup>, Herlina<sup>2</sup>

### *Customer Perception Regarding the Quality of Health Services in Puskesmas Public Health Center of Pasar Rebo, East Jakarta, in 2015: A Case Study*

#### Abstrak

Masyarakat Indonesia pada saat ini membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dilihat berdasarkan lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti langsung (*tangible*). Studi kasus ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan (pasien dan petugas kesehatan) tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur dan studi ini dilakukan pada bulan Mei 2015. Jenis penelitian ini merupakan rancangan studi kasus adalah studi kualitatif. Fokus penelitian meliputi *tangible* (kebersihan, kenyamanan, kelengkapan alat, dan ketersediaan obat), *responsiveness* (kecepatan dan prosedur alur pelayanan), *reliability* (Pelatihan, biaya, tanggung jawab petugas, jadwal pelayanan dan disiplin petugas), *emphaty* (keadilan mendapat pelayanan), *assurance* (kesopanan/keramahan petugas, keamanan, kemampuan fisik, intelektual petugas dan reward). Sampel dalam penelitian ini adalah informan kunci dan informan pendukung, jenis sampel *purposive sampling* yang menjadi subjek penelitian sebanyak 7 informan meliputi : kepala seksi pelayanan 1 selaku informan kunci, dan informan pendukungnya ada 6 orang. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi nonpartisipan. Pedoman wawancara menggunakan alat perekam tape recorder, pedoman observasi menggunakan kamera dan catatan lapangan. Hasil wawancara mendalam dengan informan kunci mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo adalah sudah baik dan hasil wawancara mendalam maupun hasil observasi tentang *tangible* dalam kategori cukup baik, sedangkan berdasarkan dimensi *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dalam kategori baik. Dengan mempertahankan mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pelanggan yang berobat.

Kata Kunci: Persepsi, Mutu Pelayanan Kesehatan.

#### Abstract

*The Indonesian society at present needs quality health services which can be seen based on five quality dimensions, i.e. quick response (responsiveness), reliability, assurance, empathy and direct evidence/proof (tangibility). This case study aims to determine customers' perception (patient and health officers) on quality health services at Pasar Rebo Sub-District of East Jakarta Community Health Centre and this study was carried out in the month of May 2015. This type of study is a qualitative case study design. Study focus covered tangible (cleanliness, comfort, comprehensive equipments and drug availability), responsiveness (speed and service flow procedures), reliability (training, costs, officers' responsibilities, service schedule and disciplinary officers), empathy (equity in services), assurance (courteous/friendly officers, safety, physically-able, intellectual officers and reward). Study samples were key and supporting informants, type of purposive sampling became the study subject for 7 informants covering: 1 Section Head Of Service as key informant and 6 supporting informants. Data collection techniques through in-depth interviews and non-participant observations. Interview guidance using a tape recorder, observation guidance using a camera and field notation. In-depth interview with quality health services key informant at Pasar Rebo Sub-District Community Health Centre was good and results of in-depth interviews as well as observation on tangibility were in the passably category, while based on responsiveness, reliability, empathy, assurance dimensions were in good category. By upholding good quality health services can lead to every patients' satisfaction seeking treatment.*

*Key Words : Perception, Quality, Health Services.*

---

<sup>1</sup> Pegawai Puskesmas Kecamatan Kota Manna Bengkulu Selatan

<sup>2</sup> Dosen pada STIKes Persada Husada Indonesia

## Pendahuluan

Pengembangan kegiatan program jaminan mutu disebuah institusi pelayanan kesehatan bertujuan untuk menyediakan pelayanan kesehatan sebaik mungkin kepada pasien dan pengguna jasa pelayanan kesehatan lainnya (pelanggan). Pasien sebagai pelanggan harus selalu menjadi fokus perhatian pada setiap proses pengembangan mutu pelayanan (program jaminan mutu atau *quality assurance*). Keberadaan institusi pelayanan kesehatan dimasyarakat sangat tergantung dari kedua kelompok pelanggan ini.

Pemberi pelayanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empaty). Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut maka pemberi layanan dapat membentuk layanan kesehatan yang bermutu, (Muninjaya, 2011, p.10).

Hasil penelitian sebelumnya yang membahas hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur dalam penelitan Agung Prabowo, Anthony (2013) menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan sudah baik walaupun masih ada yang harus diperbaiki pada dimensi (*assurance* dan *reliability*).

Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo merupakan salah satu Puskesmas yang di kelola oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya Jakarta Timur selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan dan komitmen Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo untuk meningkatkan mutu diantaranya adalah pelaksanaan Manajemen Mutu yang

dibuktikan dengan diperolehnya sertifikasi ISO 9001:2008 untuk pelayanan kesehatan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo pada tahun 2010. Menurut data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo di dapat jumlah kunjungan pasien pertahun yaitu: pada tahun 2012 sebanyak 106.886 jiwa, pada tahun 2013 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 119.769 jiwa, kemudian pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien sebanyak 109.769 jiwa. Berdasarkan pra survei yang dilakukan oleh peneliti keluhan yang ditemukan pada pasien adalah waktu tunggu yang sangat lama.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan, terlebih dahulu harus di ketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan. Oleh karena itu peneliti ingin menggali informasi secara mendalam mengenai “Persepsi Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur tahun 2015”.

## Metode

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus. Fokus penelitian ini mengacu pada pertanyaan bagaimana persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo baik dari segi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* yang berada di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi. Jenis sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian sebanyak 7 orang adalah: kepala seksi pelayanan 1 informan sebagai informan kunci, dan pelanggan ada 6 informan.

Analisa data dilakukan dalam proses, berarti analisa sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data dan dilakukan secara intensif. Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data/menggali kebenaran informan tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Pada penelitian ini, triangulasi sumber data selain dilakukan terhadap informan kunci yaitu kepala seksi pelayanan kesehatan, peneliti juga akan melakukan wawancara mendalam kepada 6 orang pelanggan sebagai informan pendukung. Dengan menggunakan sumber informasi yang berbeda diharapkan memberikan keterangan yang lebih akurat, yakni membandingkan apa yang di informasikan oleh informan dengan kondisi data yang ada di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur.

Triangulasi metode untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data yang berbeda. Sebagaimana dikenal dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara mendalam, dan observasi. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda yaitu wawancara mendalam dan observasi langsung untuk mengecek kebenarannya.

## **Hasil dan Pembahasan**

### ***Hasil***

#### ***Wawancara Mendalam dengan Informan Kunci***

##### ***1. Tangible***

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan kunci mengenai kebersihan dan kenyamanan lingkungan Puskesmas. Informan menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan sudah baik hal

ini sesuai dengan pernyataan informan kunci yang berinisial "L" berikut:

*"Alhamdulillah yah kalau kebersihan lingkungan yah tiap lantai kita itu ada cleaning service kemudian kita siapkan juga tong sampah"*.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam tentang kelengkapan alat-alat dan ketersediaan obat-obatan di puskesmas, informan kunci mengatakan bahwa kelengkapan dan ketersediaan obat sudah baik. Hal ini sesuai dengan kutipan pernyataan informan yang berinisial "L" berikut:

*"Alhamdulillah semua tersedia, untuk obat obat injeksinya ada, kayak cairan mtb trus obat injeksi, kemudian mtb ada"*.

*"Alat-alat juga cukup lengkap, juga dilengkapi lab dan rawat inap, ambulance juga."*

Berdasarkan uraian diatas tergambar bahwa *tangible* di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo menurut persepsi informan kunci sudah baik.

##### ***2. Responsiveness***

Hasil wawancara mendalam tentang kecepatan pelayanan, informan kunci mengatakan bahwa kecepatan pelayanan sudah cukup baik namun masih harus ditingkatkan lagi. hal ini sesuai dengan kutipan pernyataan informan yang berinisial "L" berikut:

*"lumayan cepat yah, kalau pasien nya tidak banyak atau misalnya maaf yah pasien dalam tanda kutip tidak rewel artinya tidak rewel ketika misalnya kita bilang bu sat ini ibu hanya kita berikan obat untuk rujukan nya kalau memang obatnya nggak sembuh ibu bisa datang lagi nanti kita berikan surat tapi kadang pasien itu ada yang ngeyel minta rujukan pada saat itu sehinggakan lama kan."*

Hasil wawancara mendalam kepada informan kunci mengenai kejelasan prosedur/alur pelayanan, informan kunci

mengatakan prosedur/alur pelayanan sangat jelas dan selalu dijelaskan pada semua pasien dan sudah di tempel di depan loket. Hal ini seperti kutipan pernyataan informan kunci yang berinisial “L” berikut:

*“Biasanya ambil nomor antrian nanti dipanggil loket gitu ya, lalu disesuaikan misalnya anak dibawah lima tahun di mtbs disana juga udah ada poli mtbs, anak diatas lima tahun di poli umum kalau e e usia diatas 55 tahun diarahkan ke lansia kita juga ada poli lansia di selasa kamis selebihnya... masing-masing mereka yang punya bpjs mereka menggunakan bpjs yang enggak mereka kena retribusi.”*

Berdasarkan uraian diatas tergambar bahwa *Responsiveness* di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo menurut persepsi informan kunci sudah baik.

### 3. Reliability

Hasil wawancara tentang pelatihan, semua informan mengatakan bahwa terdapat pelatihan untuk petugas. hal ini sesuai kutipan pernyataan informan yang berinisial “L” sebagai berikut:

*“E setiap e ini tuh mengadakan pelatihan jadi baik itu pelatihan bukan jejeran kami artinya kami mengikut sertakan mereka gitu, memfasilitasi mereka gitu ya yang layak dilakukan dinas kesehatan atau pihak swasta itu kami mengikutsertakan mereka supaya mereka e tetap terupdate ilmunya”.*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan kunci tentang kewajaran biaya, informan kunci mengatakan bahwa biaya yang di pungut sangat wajar bahwa yang umum bayar 2000 rupiah dan yang BPJS gratis udah dapat obat. Hal ini sesuai pernyataan informan yang berinisial “L” sebagai berikut:

*“Ya, kena retribusi pemerintah yah 2000 ribu rupiah, udah plus obat”.*

Informan kunci mengatakan bahwa semua petugas sudah bertanggungjawab sesuai dengan tugas masing-masing. hal ini

sesuai pernyataan informan yang berinisial “L” sebagai berikut:

*“Alhamdulillah yah masing masing e menyadari bahwa mereka mempunyai tanggung jawab karena e mereka kan sudah diberikan selain kartu DKI yah selain diberi THD bantuan hidup dasar, gaji, mereka juga diberikan tunjangan kan, dengan tunjangan ini otomatis membuat mereka terikat dengan kewajiban kewajiban kewajibannya”.*

Hasil wawancara dengan informan kunci tentang jadwal pelayanan semua informan mengatakan bahwa menurut informan jadwal pelayanan sudah baik sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. hal ini sesuai pernyataan informan yang berinisial “L” sebagai berikut:

*“Jadwal buka kami set 8-set 12 untuk pelayanan pagi nanti buka lagi dari jam 1-3 karena nanti kan ada pelayanan 24 jam”.*

Hasil wawancara dengan informan kunci tentang disiplin petugas, semua informan menyatakan bahwa semua petugas sudah baik sesuai jam kerja yang di tentukan. hal ini sesuai pernyataan informan yang berinisial “L” sebagai berikut:

*“Alhamdulillah ya, kami sih, karena kami sudah absen jari, ya absen jari itu artinya gak bisa bohong, gak bisa istilahnya e akal-akalan karena semua absennya sudah handkey”.*

Uraian diatas tergambar bahwa *reliability* di puskesmas Kecamatan Pasar Rebo menurut persepsi informan kunci petugas sudah baik.

### 4. Emphaty

Hasil wawancara mengenai keadilan mendapat pelayanan, informan kunci mengatakan bahwa petugasnya adil dan wajar dalam memberikan pelayanan bahwa pasien diperlakukan sama. hal ini sesuai kutipan pernyataan informan yang berinisial “L” sebagai berikut:

“:Kita sih buat sesuai antrian yah bu tapi kalau misalkan pasien memang emergency itu memang ada jalur khusus jadi artinya e makanya kan untuk lansia mereka kan gak ikutkan di poli umum mereka di poli lansia gitukan jadi mereka lebih ter apa terpisah gitukan”.

Berdasarkan uraian diatas tergambar bahwa *emphaty* di puskesmas Kecamatan Pasar Rebo menurut persepsi informan kunci sudah baik.

#### 5. Assurance

Hasil wawancara dengan informan kunci semua petugas mengatakan keamanan sudah baik. hal ini sesuai pernyataan informan yang berinisial “ L ” sebagai berikut:

“Ee, karena kita punya security ya punya keamanan yang bertugas dikalau pagi bahkan petugas keamanannyapun ikut membantu dibagian pelayanan yaitu dibagian loket, e kalau malam mereka berjaga di garda depan dan pelayanan rawat inap, itu tadi pelayanan 24 jam, Alhamdulillah sih udah”.

Berdasarkan hasil wawancara tentang kemampuan petugas, informan kunci mengatakan bahwa kemampuan petugas sudah baik semua petugas menyatakan sudah baik. hal ini sesuai kutipan pernyataan informan yang berinisial “ L ” sebagai berikut:

“Ee masing-masing mempunyai apa kecukupan yang handal ya untuk megang apa ya programnya masing-masing baik itu baik itu perekam medis, orang medis, e kesling, e gizi, mereka masing-masing sekarang kami berkomitmen e setiap e ini tuh mengadakan pelatihan, jadi baik itu

pelatihan bukan jejeran kami artinya mengikutsertakan mereka gitu”.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kesopanan dan keramahan petugas bahwa petugasnya sopan dan ramah. hal ini sesuai kutipan pernyataan informan yang berinisial “L ” sebagai berikut:

“Ya ehm kita makanya disini akan mengadakan puskesmas pasar rebo akan mengadakan service excelent, service excelent adalah pelayanan prima dimana pelayanan yang kami berikan melebihi dengan e keinginan dari pasien. Kami otomatis sebelum apa istilahnya memberikan pelayanan prima kita akan melatih petugasnya untu service excelent artinya untuk melatih senyum, sapa, salam”.

Hasil wawancara tentang reward untuk petugas, informan kunci mengatakan belum pernah ada karena puskesmas belum pernah memberikan itu, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “L” berikut:

“Kalau dari pihak puskesmas gak yah? Karena reward nya udah berupa tunjangan jadi artinya tuh kalau misalnya dia bagus cepet apa istilahnya apa istilahnya tepat waktu, kemudian apa istilahnya e keberadaan disini nya bagus, kerja sama timnya bagus, itukan nilainya tinggi tuh, otomatis tunjangan kinerja nya dapatnya full kan”.

Berdasarkan uraian diatas tergambar bahwa *assurance* di puskesmas Kecamatan Pasar Rebo menurut persepsi informan kunci sudah baik.

Tabel 1 Matrik Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan Kunci

No.	Komponen	Informan Kunci
<b>Tangible</b>		
1.	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan	Ada <i>cleaning service</i>
2.	Kelengkapan alat- alat dan ketersediaan obat	Cukup lengkap, tersedia
<b>Responsiveness</b>		

3.	Kecepatan pelayanan	Lumayan cepat
4.	Prosedur Alur pelayanan	Ambil nomor antrian nanti dipanggil loket, kepoli, pemeriksaan, mengambil obat ke apotik.
<b>Reliability</b>		
5.	Pelatihan	Mengadakan pelatihan
6.	Kewajaran biaya	Bpjs gratis, umum retribusi rp 2000.
7.	Tanggungjawab petugas	Masing-masing menyadari bahwa mereka mempunyai tanggung jawab.
8.	Jadwal pelayanan	Jadwal buka kami set 8-set12 untuk pagi buka lagi dari jam 1-3.
9.	Disiplin petugas	Sudah absen jari itu
<b>Emphaty</b>		
10.	Keadilan mendapat pelayanan	Sesuai antrian
<b>Assurance</b>		
11.	Kesopanan dan keramahan petugas	<i>Service excelent</i>
12.	Keamanan	Punya <i>security</i>
13.	Kemampuan fisik dan intelektual petugas	Punya kecukupan yang handal
14.	<i>Reward</i>	Kalau dari pihak puskesmas nggak ada

**Wawancara Mendalam dengan Informan Pendukung**

1. *Tangible*

Wawancara mendalam dengan informan pendukung mengatakan bahwa kebersihan lingkungan yang meliputi ruang tunggu, ruang periksa sudah baik, hanya saja kebersihan WC masih kurang, sedangkan untuk kenyamanan ruang tunggu dan ruang periksa masih kurang, terasa sumpek dan sempit, hal ini sesuai dengan kutipan pernyataan informan yang berinisial “HH” sebagai berikut:

*“Untuk kebersihan yah lumayan lah bersihlah lah yah”.*

*“Kalau wc yah karena umum yah kurang lah karena umum kan yah karena untuk umum kan ya, kurang, itu yang kurang agak sumpek, sempit karena memang yang berobat mungkin banyak.”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai kelengkapan alat-alat, hampir semua informan mengatakan alat-alat di puskesmas sudah lengkap dan sudah tersedia untuk rawat inap juga, hal ini

sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “S” berikut:

*“Lengkap juga, ada udah ada rawat inap juga”.*

Hasil wawancara dengan informan mengenai kelengkapan alat-alat ada satu informan yang mengatakan masih terbatas karena untuk poli penyakit dalam belum ada. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “P” berikut:

*“ya kalo alat-alat masih terbatas lah kalau untuk poli dalam kan jelas belum ada disini hehe”.*

Hasil wawancara dengan informan tentang ketersediaan obat, semua informan pendukung mengatakan bahwa obat semua tersedia di apotik puskesmas dan tidak pernah beri resep untuk beli obat di luar apotik puskesmas, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “HH” berikut:

*“kalau, kalau semenjak saya sih belum pernah ada kompli terus dari dulu”.*

Wawancara tentang penampilan petugas kesehatan, hampir semua informan pendukung mengatakan bahwa penampilan

petugas kesehatan sudah bagus, rapih dan bersih, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "HH" berikut:

*"kalau perawat kalau ama kalau dokter yah emang yang seperti itu bagus yah bagus".*

## 2. Responsiveness

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan pendukung tentang kecepatan dan ketangkasan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan, bahwa petugas cepat dan teratur serta teliti dalam memberi tindakan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "S" berikut:

*"cepat. Udah gitu juga teratur kok nelitinya".*

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan yang berinisial "P" mengenai kecepatan dan ketangkasan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan bahwa informan mengatakan cukup baik, tergantung situasi banyak sedikitnya pasien, hal ini seperti pernyataannya sebagai berikut:

*"Ya tergantung kalau emang pasiennya banyak yah kita harus nunggu sabar hehehehe, cukup baik."*

Namun berdasarkan hasil wawancara masih ada informan yang mengatakan bahwa kecepatan dan ketangkasan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan masih lambat, hal ini sesuai pernyataan informan yang berinisial "HH" berikut:

*"Lambat jadi yang nggak semestinya harus nya sudah kesini dia masih lambat cuman kadang-kadang gitu kan kita kesel ngeliatnya gitu kan, kan agak ya sedikit lambat, lambat memang ya".*

Wawancara dengan informan pendukung tentang sikap petugas saat pemeriksaan semua informan mengatakan bahwa sikap petugas saat melakukan pemeriksaan adalah baik karena pada saat dilakukan pemeriksaan pasien merasa nyaman, diperiksa secara teliti dan sabar,

hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "HH" berikut:

*"nyaman , waktu meriksa dia teliti dan sabar jadinya kita merasa nyaman".*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang berinisial "LS" bahwa kalau pasien datang ke puskesmas pasien dijelaskan prosedur/alur pelayanan di puskesmas, hal ini sesuai dengan pernyataan informan berikut:

*"Jelas ya, kalau untuk yang semua pasien ini tidak ada pengecualian semua tetep untuk pasien bpjs dan umum tetap prosedurnya adalah pendaftarannya melalui loket nah nanti yang bpjs tinggal memperlihatkan kartu bpjsnya , bpjs itu dijadikan satu dari mulai kjs, askes, jamsostek, kalau yang dulu udah punya kartu gakin atau apa gitukan".*

Selain itu ada juga informan yang mengatakan bahwa informan kurang paham dengan prosedur/alur pelayanan di puskesmas, hal ini sesuai dengan pernyataan informan "ST" berikut:

*"kurang, kurang begitu paham sih prosedurnya"*

Berdasarkan uraian diatas tergambar bahwa *responsiveness* petugas kesehatan di puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, sepenuhnya bisa dikatakan dalam kategori baik.

## 3. Reliability

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan mengenai tentang ketepatan waktu pelayanan menurut informan sudah cukup baik karena petugas kesehatan sudah tepat waktu walau kadang agak telat sedikit dalam pelayanan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "P" berikut :

*"Tepat waktu kadang kadang dokter terlambat dikit lah".*

Namun ada juga informan yang mengatakan tidak tahu mengenai ketepatan waktu pelayanan dikarenakan informan selalu datangnya ditengah-tengah

pelayanan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “HH” berikut:

*“kalau saya nggak pernah sih saya pergi di tengah- tengah gitu gak pernah sampai diakhir atau diawal, ditengah tengah gitu yah. jadi ya emang ada aja kan gitu kan gitu”.*

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tanggungjawab petugas kesehatan bahwa semua informan mengatakan sudah baik karena petugasnya bertanggungjawab, datang tepat waktu dan langsung dilayani dengan baik, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “HH” berikut:

*“Ya, tepat waktulah, itulah tadi saya bilang, kalau kita disana cepat dilayani”.*

Hasil wawancara dengan informan tentang jadwal pelayanan semua informan mengatakan bahwa jadwal pelayanan sesuai jadwal yang ditentukan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “P” berikut:

*“Sesuai jadwal, setengah 8 udah mulai dan tutup jam 4”*

Semua informan menyatakan petugas kesehatan teliti dalam memeriksa pasien, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “HH” berikut:

*“nah itukan tergantung dokternya saya bilang tadi saya masuk priksa teliti tuh makanya agak lama, teliti sekali”*

Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi sehubungan masalah kesehatan semua pasien mengatakan diberikan informasi sehubungan dengan masalah kesehatan yang dialami, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “HH” sebagai berikut:

*“Dikasih tau, kita kan panas itukan banyak macam-macam ada dari sini, dari sini, dikasih tau oh penyakitnya ini gitu, dikasih tau sama dia setelah didiagnosa sama dia ya”*

#### 4. *Emphaty*

Berdasarkan hasil wawancara tentang tenaga kesehatan dalam memotivasi untuk mentaati anjuran dokter bahwa semua informan menyatakan di beri motivasi dan semangat dalam minum obat, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “P” berikut:

*“Ya jelas, dikasih cuman ini dikasih supaya pola makan harus terjaga, jaga kebersihan, ya istirahat dan lain-lainnya”.*

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan informan yang berinisial “S” yang menyatakan bahwa di beri motivasi dan semangat dalam minum obat, hal ini sesuai dengan pernyataannya berikut:

*“Ya baik, dikasih selalu selalu dikasih support minum obat biar jangan lupa di minum”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam memahami keadaan yang dialami oleh pasien semua informan bahwa petugas kesehatan mengerti keadaan pasien dimana kalau ada keluhan dari pasien di tanggapi dengan baik, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “HH” sebagai berikut:

*“Ya tanggapannya baik setelah di diagnosa ya dikasih tau gitulo, dikasih tau, Bagus, dikasih tau bahwa ini obatnya gini gini masalah obatnya bisa apa manjur atau nggak nya kan nanti yang penting diagnosa awal udah”.*

Hasil wawancara dengan informan tentang perhatian dan kesabaran petugas kesehatan pada saat pelayanan, semua informan mengatakan bahwa perhatian dan kesabaran petugas kesehatan dalam pelayanan sudah baik, sudah ramah dan bersahabat, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial “S” berikut:

*“nggak, sabar. Pelan pelan dia sabar,satu-satu”.*



Hal ini sejalan dengan pernyataan informan yang lain, berdasarkan hasil wawancara dengan informan mengenai persepsi pasien tentang kesabaran petugas saat melakukan pelayanan, bahwa petugas sabar melayani pasien, sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "P" berikut:

*"Sabar, ya namanya yang namanya manusia pasti ada yang"*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pendukung mengenai akses/lokasi puskesmas, rata-rata informan menyatakan tidak ada kesulitan menjangkaunya karena lokasinya dekat hanya jarak 1 km, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "P" berikut:

*"Enggak, dekat, sekilo"*.

Namun ada juga informan yang mengatakan bahwa lokasi puskesmas jauh dari jangkauan informan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "ST" berikut:

*"Sebenarnya merasa jauh cuman akukan dapet itunya kan disana yah"*.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan dari informan mengenai *emphaty* petugas kesehatan, maka dapat diketahui bahwa *emphaty* petugas kesehatan di puskesmas Kecamatan Pasar rebo sudah baik hal ini wajar karena semua informan diperlakukan dengan baik dan sabar walaupun ada informan yang merasa lokasi puskesmas jauh dari jangkauannya. Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh semua informan.

#### 5. Assurance

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan pendukung mengenai keamanan saat pelayanan, semua informan mengatakan bahwa mereka merasa aman saat mendapat pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "HH" berikut:

*"Aman, aman, lingkungan disini aman"*.

Hasil wawancara dengan informan tentang kemampuan dan pengetahuan petugas dalam menyembuhkan penyakit rata-rata informan mengatakan sudah baik, dikarenakan menurut informan dokter yang sekarang udah pada teliti dalam pemeriksaan pasien. hal ini sesuai dengan pernyataan yang berinisial "HH" berikut:

*"Udah bagus, kaena dokter yang sekarang udah pada teliti-teliti meriksanya"*.

Namun ada juga informan yang mengatakan kemampuan dan pengetahuan petugas menyembuhkan penyakit masih kurang, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "ST" berikut:

*"saya sih ada yang kurang ya kan, hehe, yang kata sayakan saya nggak yakin kalau saya itu kena flek itu kan mungkin saya kena flek itu ternyata vonis ngga yah itu berarti kurang yah, tapi waktu itu pas dokternya laki kan ada laki dokter itukan"*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan tentang kesopanan dan keramahan petugas, semua informan mengatakan bahwa pada umumnya cukup baik. Hal ini sesuai pernyataan informan yang berinisial "P" berikut ini:

*"cukup baik"*

Hal ini sejalan dengan pernyataan informan mengenai kesopanan cukup bagus namun masih ada yang masih kurang sopan, hal ini sesuai dengan pernyataan informan yang berinisial "HH" berikut:

*"Sopan semua cuman yah ya ada sedikit emang, memang kalau secara umum baik"*.

Dari keseluruhan uraian di atas tergambar bahwa petugas kesehatan tentang *responsiveness* di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo sepenuhnya bisa dikatakan dalam kategori baik, karena sebagian besar dari informan mengatakan sudah baik, namun ada juga informan yang menyatakan sebaliknya, hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan atau dialami oleh informan itu sendiri.

**Tabel 2 Matrix Hasil Wawancara dengan Informan Pendukung**

No	Komponen	Informan 1	Informan 2	Informan 3	Informan 4	Informan 5	Informan 6
<b><i>Tangible</i></b>							
1.	Kebersihan dan kenyamanan lingkungan	WC kurang bersih Ruang tunggu sumpek	Toilet kurang bersih Kurang nyaman	Baik Kurang nyaman	Kurang Kotor	Masih kurang	Bagus
2.	Kelengkapan alat-alat	Lengkap	Lengkap	Belum lengkap	Baik, lengkap	Lengkap	Lengkap
3.	Ketersediaan obat-obatan	Komplit	Tersedia	Ambil di apotik	Tersedia	Tersedia	Tersedia
4.	Penampilan petugas kesehatan	Bagus	Rapih	Cukup	Sedang	Rapih	Rapih
<b><i>Responsiveness</i></b>							
5.	Kecepatan dan ketangkasan petugas kesehatan memberikan tindakan	Sedikit lambat	Cepat	Cukup baik	Bagus	Cukup	Lama di status
6.	Sikap petugas kesehatan saat melakukan pemeriksaan	Merasa nyaman	Teliti dan sabar nyaman	Nyaman Bagus	Baik nyaman	Baik	Memberikan yang terbaik
7.	informasi prosedur/alur pelayanan	Sangat jelas	Jelas	Jelas	Kurang	Jelas	Jelas
<b><i>Reliability</i></b>							
8.	Ketepatan waktu pelayanan	Kalau saya nggak pernah diakhir atau diawal	Nggak tahu	Tepat waktu	Tepat	99%	Batas kewajaran
9.	Tanggung jawab petugas	Cepat dilayani	Tepat waktu	Datang langsung dilayani	Bagus	Sudah di bagi	Dibuatkan jadwal <i>rolling</i>
10.	Jadwal pelayanan	Buka jam 8.00 -15.00	Jam 7.30 - 15.00	Sesuai jadwal	Sesuai Waktu	Jam 7.30 - 15.00	Tepat waktu
11.	Ketelitian petugas	Teliti	Teliti	Cukup	Teliti	Teliti	Selalu teliti
12.	Kemampuan petugas kesehatan dalam pemberian informasi sehubungan dengan masalah kesehatan pasien	Dikasih tahu	Dikasih tahu	Baik	Cukup baik	Baik	Baik

**Emphaty**

13.	Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan semangat dan motivasi	Diberi motivasi	Baik	Baik	Baik dan Bersahabat	Baik	Baik
14.	Kesabaran dan perhatian petugas	Sabar	Sabar	Sabar	Sabar	Sabar	Harus sabar

**Assurance**

15.	Kemampuan dan pengetahuan petugas kesehatan dalam menyembuhkan penyakit	Bagus	Bagus	Kemampuan kurang	Kurang	Masih harus belajar	Perlu di tingkatkan
16.	Kesopanan dan keramahan petugas	Baik	Sopan	Cukup baik	Bagus	Masih harus belajar	Secara umum baik
17.	Keamanan saat pelayanan	Aman	Aman	Aman	Aman	Aman	Aman

**Hasil Observasi**



**Gambar 1 Hasil Observasi di Loket Pendaftaran**

Informan banyak antri sambil berdiri karena kurangnya bangku di ruang tunggu.



**Gambar 2 Hasil Observasi di Ruang Periksa**

Petugas sedang melakukan pemeriksaan pada pasien, ruangan terlihat penuh oleh petugas dan pasien dikarenakan ruangan yang digunakan untuk pemeriksaan terlalu sempit.



**Gambar 3 Hasil Observasi Kebersihan Kamar Mandi**

Dari gambar hasil observasi diatas dapat dilihat bahwa kebersihan kamar mandi masih kurang.

Dari keseluruhan uraian di atas dapat diambil kesimpulan tentang *tangible* dalam ketegori cukup baik.



**Gambar 4 Hasil Observasi di Ruang Apotik**

Dari gambar hasil observasi di atas dapat dilihat bahwa Obat-obatan selalu tersedia di apotik Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

## **Pembahasan**

### **1. Tangible**

Hasil wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung serta observasi diperoleh bahwa *tangible* dalam kategori cukup baik dan hanya sebagian kecil informan yang mengatakan baik.

Hubungan wujud fisik dengan kepuasan konsumen adalah wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Jika persepsi konsumen terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anthony Agung (2013) menyebutkan bahwa variable *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rumita Erna Sari (2010) menyebutkan bahwa dimensi *tangible* tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Masih banyak variasi nilai dari masing-masing poin, hal ini disebabkan oleh banyak faktor diantaranya adalah ukuran masing-masing individu tentang perwujudan/ bukti fisik antara yang satu dengan yang lainnya. Hubungan *tangible*

dengan kepuasan konsumen adalah suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Menurut Zeithaml. et al. (1985: 9) wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan.

### **2. Responsiveness**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi serta telaah dokumen dapat diketahui bahwa *responsiveness* di puskesmas bisa dikatakan dalam kategori baik, dimana pada telaah dokumen terdapat alur pelayanan baik alur pelayanan rawat jalan maupun alur rujukan karena sebagian besar dari informan menyatakan bahwa prosedur pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas sudah baik dan pasien merasa sudah dijelaskan tentang prosedur pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas.

Selanjutnya mengenai kecepatan pelayanan rata-rata informan kunci dan informan pendukung menyatakan merasa petugas kesehatan cepat menanggapi pasien ketika pasien datang di Puskesmas, dan mengenai kecepatan dan ketangkasan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan serta sikap petugas ketika memberikan pelayanan kesehatan, informan mengatakan bahwa petugas kesehatan selalu cepat dan siap, serta memberikan rasa nyaman dalam melayani pasien dan pasien mendapatkan pelayanan yang baik.

Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan konsumen yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan, kenyamanan pasien saat pelayanan dan kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan dan daya tanggap juga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Menurut Parasuraman, dkk.(1985) mengatakan daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Dan membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Sedangkan atribut yang ada dalam dimensi ini adalah memberikan pelayanan cepat, kesediaan dan kerelaan untuk membantu konsumen, dan siap serta tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen, (Parasuraman dkk, 1985).

### 3. *Reliability*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap informan dan telaah dokumen bahwa persepsi pelanggan terhadap *reliability* dalam kategori baik.

Dalam hal ini menyangkut informasi tentang resep obat dan informasi masalah kesehatan pasien. Secara keseluruhan tanggapan informan tentang ketersediaan

informasi yang dibutuhkan terkait kondisi mereka sudah baik dan pasien merasa puas, selain itu informan juga mengatakan bahwa pihak puskesmas telah memberikan informasi detail mengenai resep obat dan cara mengkonsumsi obat tersebut, serta pasien selalu diberikan informasi penyakit yang di derita dan bagaimana cara mencegahnya, agar tidak bertambah parah. Diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik antar pasien dan petugas pelayanan kesehatan.

Selanjutnya hasil wawancara mendalam kepada informan kunci mengenai *reliability* pelayanan kesehatan di puskesmas yang meliputi pelatihan, kewajaran biaya, tanggungjawab petugas, jadwal pelayanan serta disiplin petugas dalam juga dalam kategori baik, dimana petugas kesehatan telah mendapatkan pelatihan secara merata, mempunyai tanggung jawab yang jelas pada masing-masing petugas, serta disiplin petugas yang sudah baik.

Hal ini sesuai dengan Parasuraman, dkk bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan didefinisikan sebagai seberapa besar kesenjangan antara persepsi pelanggan atau kenyataan pelayanan yang diterima dengan kata lain pelanggan sangat mengharapkan kepuasan dalam menerima pelayanan, sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan yang menarik pelanggan. Hal ini sesuai dengan dengan Philip Kotler bahwa Kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

### 4. *Emphaty*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap informan pendukung dan informan kunci serta observasi rata-rata informan mengatakan bahwa persepsi

pelanggan terhadap *emphaty* dalam kategori baik, bahkan sudah memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap informan pendukung mengenai kemampuan petugas dalam memberikan semangat dan motivasi bahwa petugas kesehatan selalu memberi semangat atau memotivasi pasien untuk mentaati anjuran dokter dalam meminum obat. Kedua mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam memahami keadaan yang dialami oleh pasien rata-rata semua informan mengatakan bahwa petugas kesehatan mengerti keadaan pasien pada saat pasien mengeluhkan penyakitnya dan pasien merasa ditanggapi dengan sabar oleh petugas kesehatan. Ketiga mengenai perhatian, dan keramahan petugas kesehatan pada saat pasien menceritakan keluhannya rata-rata informan mengatakan bahwa petugas kesehatan sudah baik, ramah, simpatik dan bersahabat dalam melayani pasien serta mengenai akses lokasi bahwa rata informan menyatakan bahwa lokasi puskesmas mudah untuk di jangkau walaupun ada satu informan yang menyatakan bahwa dia merasa jauh untuk menjangkau lokasi puskesmas serta informan kunci juga menyatakan bahwa keadilan dalam pelayanan juga sudah melakukan pelayanan yang seadil-adilnya atau memperlakukan pasien dengan sama.

*Emphaty* diyakini berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe dari hubungan-hubungan sosial kita sehari-hari, tanpa *emphaty* komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien akan kekurangan kualitas pelayanan kesehatan. *Emphaty* yakni peduli, memberi perhatian pribadi dengan pasien atau dengan kata lain kemampuan untuk merasakan dengan tepat perasaan orang lain dan untuk mengkomunikasikan pengertian ini kepada orang tersebut.

Kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang dipengaruhi oleh hubungan komunikasi serta respon seseorang terhadap pelayanan tersebut. Oleh sebab itu untuk menimbulkan persepsi yang baik terhadap pasien dan keluarganya. Hal ini sesuai dengan fungsi petugas kesehatan untuk menciptakan hubungan kerja sama yang baik dengan pasien dan keluarganya. Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* yang baik akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik pula dan sebaliknya bila *empathy* kurang akan mengakibatkan mutu pelayanan yang kurang pula oleh karena itu untuk memberikan mutu pelayanan yang baik, maka diperlukan *empathy* petugas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang baik, apabila mereka sakit akan kembali berkunjung ke puskesmas yang sama. Apabila pasien mempunyai tingkat harapan yang tinggi dan harapan ini dapat dipenuhi, maka pasien tersebut akan merasa puas terhadap pelayanan yang diharapkan dan selanjutnya akan meningkatkan persepsi terhadap pasien.

##### 5. *Assurance*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap informan dan observasi bahwa *assurance* petugas kesehatan menurut persepsi pelanggan menunjukkan dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap informan kunci dan informan pendukung dapat diketahui *assurance* petugas kesehatan rata-rata informan mengatakan bahwa mengenai keamanan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas sudah baik karena pasien merasa aman waktu pelayanan kesehatan berlangsung dan kesopanan dan keramahan petugas kesehatan rata-rata informan mengatakan

bahwa petugas kesehatan sopan santun semua terhadap pasiennya namun berdasarkan wawancara dengan informan masih ada informan yang menyatakan bahwa kesopanan petugas masih harus di tingkatkan, serta mengenai pengetahuan dan pengalaman petugas dalam menyembuhkan penyakit beberapa informan mengatakan bahwa petugas kesehatan sudah sedangkan menurut informan kunci menyatakan bahwa kemampuan intelektual petugas masih harus di tingkatkan lagi.

Jadi secara keseluruhan menurut informan bahwa *assurance* di puskesmas dalam kategori baik walaupun masih ada aspek yang harus ditingkatkan, seperti pada aspek kesopanan dan kemampuan intelektual/pengetahuan dan pengalaman dalam menyembuhkan penyakit masih harus di tingkatkan. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan keterampilan para petugas kesehatan objek wisata dalam melayani kebutuhan pasien, etika para pegawai dan jaminan keamanan dari puskesmas atas pasien saat berkunjung ke puskesmas. Adanya jaminan keamanan dari suatu puskesmas akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu mendapatkan pelayanan, disamping itu jaminan dari puskesmas akan berpengaruh pada kepuasan pasien karena apa yang diinginkan pasien dapat dipenuhi oleh puskesmas yaitu dengan pengetahuan dan keterampilan dari petugas kesehatan tersebut. Kesopanan dan keramahan dari petugas kesehatan akan membuat pasien merasa dihargai sehingga mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Hubungan *assurance* dengan kepuasan konsumen adalah *assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen

juga akan semakin tinggi. Persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Rumita Erna Sari (2010) di puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai Kota Medan menyebutkan bahwa variable *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Kesimpulan**

Mutu pelayanan kesehatan mengenai tangible yang dimiliki oleh puskesmas pada umumnya cukup baik, mengenai penampilan petugas sudah rapih dan bersih, alat-alat dan obat cukup lengkap, namun untuk kebersihan WC dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang periksa masih kurang karena terlalu sempit dan kurangnya bangku untuk tempat duduk.

Menarik minat masyarakat untuk berkunjung dan merasa puas dengan memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, perlunya mempertahankan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas kepada pasien dalam hal *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible*.

### **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur. Terima kasih juga kepada Yayasan Persada Husada Indonesia dan Ketua STIKes Persada Husada Indonesia yang telah memberi kesempatan, waktu arahan/bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga diberikan kepada informan kunci dan informan pendukung yang telah bersedia untuk di wawancarai Terima kasih juga kepada teman-teman sejawat yang telah membantu terlaksananya penelitian sampai pada penulisan jurnal ini.

## Daftar Pustaka

- Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*. Edisi Ketiga, Jakarta: PT. Bina Rupa Aksara.
- Agung Prabowo, Anthony. (2013). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pelanggan di puskesmas kecamatan pasar rebo*. Jakarta: STIKes PHI.
- Erna Sari, Rumita. (2010). *Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan dan minat berkunjung kembali pasien rawat inap di puskesmas bromo kecamatan medan denai kota Medan*. Medan: USU.
- Hartono, Bambang. (2010). *Promosi kesehatan di puskesmas & rumah sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muninjaya. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Moleong. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Notoatmojo, Soekidjo. (2010). *Promosi kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puskesmas.(2012). *Laporan tahunan*. Jakarta: Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.
- \_\_\_\_\_ (2013). *Laporan tahunan*. Jakarta: Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo
- \_\_\_\_\_ (2014). *Laporan tahunan*. Jakarta: Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo
- Purwoastuti, Endang. (2015). *Mutu pelayanan kesehatan & kebidanan. Cetakan pertama*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Pohan. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rakhmat, Jalaluddin, (2011). *Psikologi komunikasi. Cetakan kedua puluh tujuh*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi penelitian kombinasi. Cetakan kelima*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sumantri, Arif. (2011). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Kencana, Prenada Media Group.
- Santoso, Heru. (2007). *Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota*. Medan: USU.
- Trihono. (2005). *Arrimes manajemen puskesmas berbasis paradigma sehat*. Jakarta: Sagung Seto.