

Kepuasan Terhadap Pelayanan Pasien Di Puskesmas Kapuas Kabupaten Sanggau

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sanggau Tahun 2014 di Kabupaten Sanggau. Penelitian ini menggunakan metode survey, yang menggunakan data observasi, wawancara, dan kuesioner Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Kapuas. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah 60 orang yang telah berobat minimal 2 kali. Variabel penelitian menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (Reliability), Kesigapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Nyata (Tangibles) yang diukur dengan menggunakan skala Likert. Pernyataan dalam skala likert tersebut berhubungan dengan tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapuas di Kabupaten Sanggau. Teknis Analisis data secara Kualitatif diubah ke dalam Kuantitatif melalui diagram Kartesius. Hasil analisis tingkat kepentingan dan kinerja memperlihatkan bahwa responden tidak puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Ketidakpuasan ini tercermin dari nilai peringkat kepentingan (Y) rata-rata sebesar 4,35% dan peringkat kepuasan (X) rata-rata sebesar 4,26%. Artinya, bahwa kinerja pelayanan yang diberikan di Puskesmas Kapuas lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepentingan (harapan) responden, sehingga responden tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Atribut-atribut yang menyebabkan responden tidak puas (Kuadran A: prioritas rendah) antara lain keramahan pegawai Puskesmas Kapuas; dan kemudahan dalam mengurus administrasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Puskemas, Sanggau

Pendahuluan

Manusia adalah faktor kunci dari sebuah pembangunan, untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini perlu dan mutlak dilakukan pembangunan kesehatan. Untuk meningkatkan derajat kesehatan perlu didukung dengan peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana kesehatan baik dalam hal fisik maupun dalam hal non fisik seperti ketersediaan tenaga sehingga dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau membiayai Jamkesdanya murni dari dana APBD dengan paket layanan yang menyeluruh Pemerintah daerah mencan-

Wahyuni

Universitas Muhammadiyah Pontianak

tumkan seluruh penduduk tanpa kecuali sebagai peserta Jamkesda. Penduduk hanya perlu membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) untuk mendapatkan tanda Kartu Peserta Khusus Jamkesda.

Kebijakan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 7 Tahun 2009 ayat (1) dan (2) yang berbunyi: (a) Jaminan Kesehatan Daerah adalah suatu penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Daerah yang kepesertaan, pelayanan kesehatan, badan penyelenggara dan pengorganisasiannya ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dan dibiayai oleh APBD. (b) Peserta Jaminan Kesehatan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah seluruh masyarakat Kabupaten Sanggau yang miskin dan tidak mampu di luar kuota Jamkesmas, Askes, Jamsostek dan bentuk Jaminan Kesehatan Lainnya. (c) Ayat (2) Peserta Jamkesda adalah setiap masyarakat Kabupaten Sanggau yang memiliki KTP dan kartu keluarga yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah di wilayah Kabupaten Sanggau dan belum memiliki jaminan kesehatan lainnya, terdaftar dan atau memiliki kartu kepesertaan sebagai peserta Jaminan Kesehatan Daerah”.

Pelayanan kesehatan yang mereka lakukan harus sejalan dengan janji layanan yang mereka berikan yaitu bekerja dimulai dan diakhiri sesuai waktu layanan, mengutamakan mutu pelayanan sesuai standar (SOP), memprioritaskan pelayanan kedaruratan dan lansia (Lanjut Usia), anda datang kami layani dengan baik dan ramah, kami siap menerima kritik dan saran anda.

Untuk menjamin kesesuaian antara apa yang mereka lakukan dan apa yang mereka janjikan harus mendapat perhatian dan pengawasan dari pimpinan Puskesmas Kapuas. Disamping itu, tugas tersebut harus mencakup pengawasan tentang personalitas dari karyawan mereka untuk melihat cara kerja pegawai yang sesuai dengan etika Puskesmas Kapuas yaitu senyum dan sapa bagi pelanggan, tanyakan maksud dan tujuannya, layani kebutuhannya dengan ramah, ikhlas dan tanggung jawab, berikan informasi yang jelas dan akurat, do'a bagi pasien.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, pemerintah daerah telah memberikan program BPJS. BPJS merupakan Jaminan kesehatan, yaitu program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang tidak memiliki biaya untuk membayar perawatan dan berobat di rumah sakit. Program ini memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan secara gratis di bidang kesehatan secara gratis.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapuas, pemilihan Puskesmas tersebut didasarkan atas banyaknya cakupan kunjungan Pasien yang berada di Kecamatan dan Kabupaten Sanggau dan jumlah masyarakat yang ada di wilayah puskesmas, survei ini di tujukan kepada puskesmas mengingat peran vital puskesmas sebagai ujung tombak peningkatan derajat kesehatan masyarakat sehingga perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan puskesmas yang berujung pada peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa puskesmas. Sarana Kesehatan di Kabupaten Sanggau Tahun 2014 adalah sebagai berikut :

Rumah Sakit yang berada di wilayah Kabupaten Sanggau pada Tahun 2014 sebanyak 3 (tiga) unit, yang menyelenggarakan pelayanan 4 spesialis dasar (Type C) , RS BUMN (RS Parindu PTPN

XIII) Type D dan Rumah Sakit Bergerak Balai Karangan.

Rumah Sakit Bergerak Balai Karangan yang terletak di Kecamatan Sekayam adalah fasilitas kesehatan yang siap guna dan bersifat sementara dalam jangka waktu tertentu dan dapat dipindahkan dari satu lokasi ke lokasi lain di daerah tertinggal, terpencil, kepulauan dan daerah perbatasan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan upaya kesehatan perorangan yang dilaksanakan selama 24 jam melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat/pelayanan darurat.

Rumah Sakit Bergerak ini diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan dan Pemerintah Daerah dalam jangka waktu 3 (tiga) tahun dan selanjutnya akan diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Sanggau dibawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau yang telah mulai beroperasi pada Bulan November Tahun 2012 yang bertujuan untuk mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat terutama pada daerah perbatasan, tertinggal dan terpencil.

Puskesmas di Kabupaten Sanggau sebanyak 19 unit, yang menyelenggarakan rawat inap dan rawat jalan ada 13 unit, dan yang hanya menyelenggarakan rawat jalan ada 6 unit, rata-rata puskesmas per kecamatan adalah 1,2 puskesmas. Pustu sebanyak 86 unit yang tersebar di 19 Puskesmas atau 15 kecamatan se Kabupaten Sanggau dengan rata-rata pustu per kecamatan adalah 5,9 pustu.

Rumah Bersalin (RB) dikelola pihak swasta sebanyak 1 (satu) unit. Balai Pengobatan/Klinik ada 19 unit terdiri dari TNI/Polri 2 (dua) unit dan Swasta 16 (enam belas) unit.

Gudang Farmasi Kabupaten sebanyak 1 (satu) unit. Toko Obat berizin sebanyak 44 unit, Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) sebanyak 134 unit, Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) sebanyak 545 unit, Desa Siaga sebanyak 91 Desa (53,85%) dari 169 Desa/Kelurahan, Praktek Dokter Perorangan sebanyak 84 unit.

Pada 3 rumah sakit dan 19 puskesmas yang ada di Kabupaten Sanggau semuanya (100%) telah mempunyai Laboratorium Kesehatan. Dari 545 posyandu yang ada, yang dapat dikatakan aktif sebanyak 497 unit (91,19%). Posyandu berdasarkan stratanya meliputi: Strata Pratama (242 unit), Strata Madya (175 unit), Strata Purnama (100 unit), Strata Mandiri (8 unit).

Adapun Upaya kesehatan yang dilakukan sangat berpengaruh dengan pencapaian tingkat derajat kesehatan masyarakat pada suatu wilayah. Adapun upaya kesehatan masyarakat yang dilaksanakan di Puskesmas Kapuas meliputi kegiatan/upaya: (a) Pelayanan Kesehatan Dasar (YANKESDAS), (b) Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Penunjang, (c) Pemberantasan dan Pencegahan Penyakit Menular (P2M), (d) Pembinaan Kesehatan Lingkungan (Kesling) dan Sanitasi Dasar, (e) Perbaikan Gizi Masyarakat, (f) Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan, (g) Pelayanan Kesehatan dalam Situasi Bencana.

Namun pada saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan puskesmas yang diberikan kepada pasien. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya, pasien yang mendapat rujukan dari dokter/bidan/perawat tidak segera dirujuk ke puskesmas, pasien yang tidak membawa kartu tetapi dilayani dengan membayar walaupun masih termasuk dalam jam kerja, masyarakat tidak diberikan kesempatan memberikan saran baik secara lisan maupun tulisan. Dokter/bidan/perawat tidak langsung melayani pasien yang datang berobat, petugas puskesmas tidak bersedia mendatangi pasien yang tidak dapat pergi ke puskesmas. Keluhan yang didengar dari sekelompok masyarakat yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan diyakini bahwa masih banyak masyarakat yang mengharapkan perubahan dari sebuah pelayanan puskesmas di kecamatan khususnya Kabupaten Sanggau.

Bahan dan Metode

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode survei. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuestioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Kapuas. Sampel ditentukan sebanyak 60 orang. Alat analisis yang digunakan adalah diagram kartesius.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden

Dari data dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia anta-

ra 36-45 tahun yaitu sebanyak 17 responden atau 28%. Hal ini karena pada usia tersebut masyarakat masih memperhatikan dan menyadari akan pentingnya kesehatan. Sebagian besar responden yang berobat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 33 responden atau 55,00%. Sebanyak 68% yang merupakan responden yang berobat dengan jumlah terbesar adalah sudah kawin atau berkeluarga. Sebagian besar responden berpendidikan Akademi/Perguruan Tinggi sebanyak 27 responden atau 45,00%. Sebanyak 28 responden berpenghasilan antara 1.000.000,00 – 1.799.999,00 atau 47%

Rekapitulasi Skor Antara Kepuasan dan Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Jasa Pengobatan Gratis pada Puskesmas Kapuas

Pertanyaan	Nilai Kepuasan	Nilai Kepentingan	X	Y
Keandalan/Realibility				
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien	241	260	4.02	4.33
Kesediaan pegawai dalam menangani penyakit	261	251	4.35	4.18
Obat yang diberikan sesuai dengan penyakitnya	259	273	4.32	4.37
		Rata-rata	4.13	4.27
Kesigapan/Responsiveness				
waktu menentukan jenis penyakit dengan cara meneliti atau memeriksa gejalanya	268	275	4.47	4.58
waktu pegawai dalam mengambil tindakan pengobatan	263	273	4.38	4.55
waktu dalam perawatan terhadap penyakit pasien	256	274	4.27	4.57
waktu dalam pemberian obat	263	266	4.38	4.43
		Rata-rata	4.23	4.35

Dari data dapat diketahui bahwa $X=4,26$ dan nilai $\bar{Y}= 4,35$, berarti nilai kepentingan (harapan) lebih besar dari nilai kepuasan. Artinya kepuasan pasien masih dibawah harapan. Berdasarkan nilai-nilai tersebut dapat dibuat diagram

kartesian untuk nilai faktor-faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa pengobatan gratis pada Puskesmas Kapuas:

Variabel Kepentingan	Kepuasan	Kepentingan	Kuadran
Keandalan / <i>Realibility</i>	4,13	4,27	Kuadran C
Kesigapan/ <i>Responsiveness</i>	4,23	4,35	Kuadran B
Jaminan / <i>Assurance</i>	4,22	4,32	Kuadran B
Empati / <i>Empathy</i>	4,26	3,42	Kuadran C
Nyata / <i>Tangible</i>	4,4	4,53	Kuadran C

Sumber: Data olahan

Keandalan (Realibility)

- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas masih kurang baik.
- Kesediaan pegawai dalam menangani penyakit. Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, namun pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Obat yang diberikan sesuai dengan penyakitnya. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik sehingga pasien sangat puas.

Kesigapan (Responsiveness)

- Kecepatan menentukan jenis penyakit dengan cara meneliti atau memeriksa gejalanya. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variable ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah

melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.

- Kecepatan pegawai dalam mengambil tindakan pengobatan. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variable ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Kecepatan dalam perawatan terhadap penyakit pasien. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variable ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Kecepatan dalam pemberian obat. Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, namun pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas sangat baik, sehingga pasien sangat puas.

Jaminan (Assurance)

- Kesopanan pegawai. Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, namun pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Keramahan pegawai Puskesmas Kapuas. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variable ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Cara Pihak Puskesmas menanamkan kepercayaan terhadap pasien. Varia-

bel ini berada pada kuadran C, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas masih kurang baik.

- Menjaga nama baik Puskesmas. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas.

Empati (Empathy)

- Memberikan pelayanan medis sesuai dengan ilmu kedokteran. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variable ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Kemudahan dalam mengurus administrasi. Variabel ini berada pada kuadran A, artinya variable ini dianggap penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas masih kurang baik, sehingga pasien merasa tidak puas.
- Kemudahan dalam menghubungi pegawai Puskesmas. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas masih kurang baik.
- Kemudahan dalam berkunjung ke Puskesmas. Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variable ini dianggap kurang penting oleh pasien, namun pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas sangat baik, sehingga pasien sangat puas.

Nyata (Tangible)

- Pelayanan yang bagus saat menangani pasien. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh pasien dan puskesmas kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Kebersihan lingkungan puskesmas. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Puskesmas memiliki peralatan yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Variabel ini berada pada kuadran D, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh pasien, namun pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Memperoleh peralatan yang memadai untuk bekerja. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.
- Fasilitas yang ada di Puskesmas selalu dipelihara dengan baik. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap kurang penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas masih kurang baik.
- Memiliki ruang kantor yang cukup luas. Variabel ini berada pada kuadran C, artinya variabel ini dianggap

kurang penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya oleh Puskesmas Kapuas masih kurang baik.

- Pengawasan terhadap pihak puskesmas. Variabel ini berada pada kuadran B, artinya variabel ini dianggap sangat penting oleh pasien dan Puskesmas Kapuas sudah melaksanakannya dengan sangat baik, sehingga pasien sangat puas.

Kesimpulan

Nilai $X = 4,26$ dan nilai $Y = 4,35$ secara keseluruhan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas Kapuas dinilai masih dibawah standar. Hasil pemetaan atribut pelayanan kesehatan dalam 4 (empat) kuadran diagram kartesius dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Kuadran A berisi atribut-atribut pelayanan kesehatan rawat jalan yang menjadi prioritas utama bagi Puskesmas Kapuas untuk diperbaiki kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik. Atribut-atribut tersebut adalah keramahan pegawai Puskesmas Kapuas (atribut 9); dan kemudahan dalam mengurus administrasi (atribut 13).
- Kuadran B berisi atribut-atribut pelayanan kesehatan rawat jalan yang kinerjanya sudah sesuai dengan harapan pasien, sehingga membuat mereka puas. Atribut-atribut tersebut obat yang diberikan sesuai dengan penyakitnya (atribut 3) ; kecepatan menentukan jenis penyakit dengan cara meneliti atau memeriksa gejalanya (atribut 4); kecepatan pegawai dalam mengambil tindakan

pengobatan (atribut 5); kecepatan dalam perawatan terhadap penyakit pasien (atribut 6); kecepatan dalam pemberian obat (atribut 7); memberikan pelayanan-pelayanan medis sesuai dengan ilmu kedokteran (atribut 12) ; pelayanan yang bagus saat menangani pasien (atribut 16); kebersihan lingkungan Puskesmas (atribut 17); memperoleh peralatan yang memadai untuk bekerja (atribut 19); dan pengawasan terhadap pihak Puskesmas (atribut 22).

- Kuadran C berisi atribut-atribut pelayanan kesehatan rawat jalan yang dianggap pasien rawat jalan kurang penting dan kinerjanya biasa-biasa saja, sehingga kurang memuaskan mereka. Atribut-atribut tersebut adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien (atribut 1); cara pihak Puskesmas menanamkan kepercayaan terhadap pasien (atribut 10) ; menjaga nama baik puskesmas (atribut 11); kemudahan dalam menghubungi pegawai Puskesmas (atribut 14) ; kemudahan dalam berkunjung ke puskesmas (atribut 15); fasilitas yang ada di Puskesmas selalu di pelihara dengan baik (atribut 20); dan memiliki ruang kantor yang cukup luas (atribut 21).
- Kuadran D berisi atribut-atribut pelayanan kesehatan rawat jalan yang pelaksanaannya dinilai pasien rawat jalan berlebihan, sehingga dianggap kurang penting tetapi dilaksanakan sangat baik oleh Puskesmas Kapuas. Atribut-atribut tersebut adalah kesiediaan pegawai dalam menangani pe-

nyakit (atribut 2); kesopanan pegawai (atribut 8); dan puskesmas memiliki peralatan yang sesuai dengan perkembangan teknologi (atribut 18).

Saran-saran

- Sebagian responden menyatakan bahwa kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapuas adalah baik terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien. 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. 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. Dari gap analysis didapatkan gap terbesar adalah pada atribut petugas ramah dan sopan. Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yaitu: Perlu adanya komitmen bersama antara pihak manajemen dengan pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Dalam 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. 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 bisa saja kepentingan pasien terhadap atribut-atribut dalam kuadran D tersebut akan bergeser. Perlu adanya perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana dan fasilitas pendukung lainnya yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Perlu adanya kedisiplinan dan komitmen dalam melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan jadwal, pedoman, standard dan kompetensi yang dimiliki secara konsisten.

- Keramahan pegawai Puskesmas Kapuas terhadap pasien yang berobat sangat penting dilakukan. Agar tercipta kemudahan terhadap pasien baik bagi mereka yang mau bertanya masalah alur pelayanan Puskesmas atau mereka yang mempunyai kepentingan terhadap urusan yang bersangkutan dengan Puskesmas Kapuas.
- Setiap pegawai Puskesmas harus sedia dalam tugasnya masing-masing terutama di bidang administrasi. Ada petugas yang mengecek pasien yang berobat dengan membawa kartu peserta Jamkesmas atau pasien yang tidak membawa kartu. Petugas juga harus sedia menanyakan pasien yang telah berobat dan segera mengurus ke bagian administrasi berjalan dengan lancar. agar proses administrasi berjalan dengan lancar. Dalam hal ini

peran pegawai sangat besar, sebab apabila pegawai tidak memberikan kepuasan tersendiri maka sulit pasien terpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan sehingga Puskesmas kehilangan sejumlah pasien.

Daftar Pustaka

- Buchari Alma. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Lembaga Penerbit alfabeta. Bandung
- Dinkes Propinsi Kalbar, *Buku Panduan Manajemen Penyuluhan Kesehatan Masyarakat Tingkat Puskesmas*. Pontianak, 2001.
- Husein Umar 2003 *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Sofyan Siregar. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif* Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004
- Nasution.M.Sc.AP.U.2004 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality managemen)*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nazir, 2003. *Metode Penelitian*, Penerbit Ghalia Indonesia , Jakarta.
- Parasuraman A, Zeithaml A Valerie dan Berry Leonard, 2007. *Kualitas Pelayanan*, Bayumedia publishing, Jakarta.
- Subdin Informasi dan Perencanaan Kabupaten Sanggau, *Profil Kesehatan Kabupaten Sanggau Tahun 20011*. Dinas Kesehatan Kabupaten Sanggau, 20011.
- Umar Husein 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.