

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TULEHU KECAMATAN SALAHUTU KABUPATEN MALUKU TENGAH

Description Of Satisfaction In Health Outpatient Tulehu Maluku Central District District Salahutu

Yonior Patty¹, H. Muh. Alwy Arifin,¹ Indar¹

¹Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS, Makassar
(Yonipatty@Yahoo.Com/085280095555)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Untuk mengukur sampai sejauh mana yang telah dicapai standar layanan kesehatan terdapat beberapa dimensi kualitas yaitu dari sisi kenyamanan, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di Puskesmas jenis penelitian yang di gunakan adalah Penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan tahun 2012 yaitu 5600 pasien dengan jumlah sampel 98 diperoleh dengan menggunakan kuesioner Hasil penelitian menunjukkan bahwa 86.7% responden kenyamanan yang ada di Puskesmas menyatakan tidak baik. Salah satu penyebabnya karena Puskesmas dalam hal ini kondisi ruangan dan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat kesehatan. 88.8% responden menyatakan petugas kesehatan tidak tepat waktu. Hal ini dikarenakan karena ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan serta ketepatan waktu pemeriksaan. 83.7% responden menyatakan tidak baik dengan pelayanan petugas terkait hal hubungan antara. Saran untuk Puskesmas perlu meningkatkan pelayanan yang terkait dengan kenyamanan, ketepatan waktu, dan hubungan antar manusia

Kata kunci: kepuasan pasien, Puskesmas

ABSTRACT

Patient satisfaction is a subjective value to services provided by the patient after comparing the results of the services provided to his expectations. Patients will be satisfied if the service is provided in accordance patient expectations, or even more than what is expected of patients. To measure the extent to which the standard of care has been achieved There are several dimensions of quality dimensions, namely in terms of comfort, punctuality and interpersonal relationships. Purpose of this study was to find a picture of patient satisfaction in health centers that used this type of research is a quantitative study to approach deskriptif. Populasi in this study is the number of outpatients in 2012 which 5600 patients with a sample of 98 was obtained by questionnaire results showed that 86.7% of respondents in the comfort of the existing health centers are not well expressed. One reason for this condition in the health center of the room and completeness, readiness and cleanliness of medical devices. 88.8% of respondents said health workers are not on time. This is because due to the timeliness of service, timeliness of service as well as open and close inspection timeliness. 83.7% of respondents did well with service-related terms of the relationship between the officers. Suggestions for improving community health centers need services related to convenience, timeliness, and human relations

Keywords: patient satisfaction, clinic

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat harus berperan secara maksimal dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan karena merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bersentuhan paling dekat dengan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati yang penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam kerja khususnya dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Khusnawati 2010). Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan, hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan (Wijono, 1999.) data awal berdasarkan data dinas kesehatan Kabupaten Maluku menunjukkan bahwa terjadi penurunan pemanfaatan Puskesmas oleh masyarakat sekitar 24%. Meskipun disisi lain terjadi kenaikan pemanfaatan tenaga kerja 58,93% menjadi 59,87%.

Berdasarkan stratifikasi Puskesmas tiga tahun terakhir pada Puskesmas Tulehu terjadi peningkatan kunjungan pasien hal ini dapat dilihat daftar kunjungan yaitu dari tahun 2010 jumlah kunjungan sebanyak 5126 kunjungan, tahun 2011 sebanyak 5439 kunjungan dan tahun 2012 yaitu sebanyak 5600 kunjungan. Namun dengan adanya peningkatan kunjungan pasien tersebut tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien hal ini di karenakan banyak keluhan pasien tentang mutu pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai. Banyak hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dan fasilitas di Puskesmas, salah satu penyebab yang sangat menonjol dari Puskesmas Tulehu adalah keadaan atau kondisi fisik Puskesmas itu sendiri yang sudah jauh dari standar kelayakan suatu sarana

prasaranana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. penelitianmastur (2006) menyatakan ada pengaruh faktor mutu pelayanan (aspek kompetensi teknis, akses pelayanan, efektifitas, efesiensi, hubungan antar manusia, keamanan, kenyamanan, dan kesinambungan terhadap kepuasan pasien.

Dalam pelayanan perawat di Puskesmas kepada pasien dapat meningkatkan kunjungan pasien yang tinggi, serta dapat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Pelayanan perawat pada Puskesmas dapat meliputi kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu perawatan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan , keramahan dan kelengkapan peralatan Puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di PuskesmasTulehuKecamatanSalahutuKabupatenMalukuTengah

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja PuskesmasTulehuKecamatanSalahutuKabupatenMalukuTengah. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal Mei – Juni 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien tahun 2012 sebanyak 5600 dengan jumlah sampel 98 orang diambil dengan menggunakan teknik random sampling. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, data yang sudah diolah dan di sajikan dalam bentuk tabel kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pasiendi PuskesmasTulehuKecamatanSalahutuKabupatenMalukuTengah.

Penelitian ini akan dilaksanakan di wilayah kerja PuskesmasTulehuKecamatanSalahutuKabupatenMalukuTengah. Pengumpulan data diperoleh melalui pengumpulan langsung dari hasil wawancara terhadap responden yaitu dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner dan observasi lapangan. Data primer yang dikumpulkan adalah semua data yang termasuk variabel independent dan dependen. Data sekunder diperoleh dari PuskesmasTulehu berupa rekapan laporan pasien yang melakukan pengobatan di PuskesmasTulehu. Sampel penelitian ini adalah pasien yang tercatat di PuskesmasTulehu. Jumlah sampel minimal dihitung dengan menggunakan rumus: Taro Yamane (Harbani 2012)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Distribusi responden menurut umur mayoritas responden dalam kelompok umur 40 – 49 tahun sebanyak 24 orang (24.5%) dan paling sedikit adalah responden yang berada pada kelompok umur 10 – 19 tahun sebanyak 2 orang (2.0%). Distribusi responden menurut jenis kelamin mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 58 orang (59.2%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 40 orang (40.8%). Distribusi responden menurut tingkat pendidikan mayoritas responden adalah tamatan SLTA sebanyak 55 orang (56.1%) dan paling sedikit adalah responden yang tamatan SD sebanyak 6 orang (6.1%). Distribusi responden menurut pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai IRT sebanyak 30 orang (30.6%), sedangkan yang paling sedikit bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 6 orang (6.1%). **(Tabel 1)**

Distribusi responden menurut variabel kenyamanan mayoritas responden menyatakan bahwa kenyamanan Puskesmas menyatakan baik sebanyak 13 (13.3%) responden sedangkan responden yang menyatakan kenyamanan Puskesmas tidak baik sebanyak 85 orang (86.7%). **(Tabel 2)**

Distribusi responden menurut variabel ketepatan waktu responden menyatakan bahwa ketepatan waktu petugas kesehatan yang menangani pasien menyatakan baik sebanyak 11 (11.2%) responden sedangkan responden yang menyatakan ketepatan waktu petugas kesehatan yang menangani pasien tidak baik yaitu sebanyak 87 orang (88.8%).

Distribusi responden menurut variabel hubungan antar manusia mayoritas responden menyatakan bahwa hubungan antar manusia yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan yang menangani pasien menyatakan baik sebanyak 16 orang (16.3%) sedangkan responden yang menyatakan hubungan antara manusia yang ditunjukkan petugas kesehatan menyatakan tidak baik sebanyak 82 responden (83.7%). **(Tabel 2)**

Distribusi responden menurut variabel kepuasan pasien mayoritas responden menyatakan bahwa sebanyak 21 (21.4%) responden menyatakan puas dan sebanyak 77 (78.6%) responden menyatakan tidak puas **(Tabel 2)**

PEMBAHASAN

Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi. Di sisi ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada kesesuaian dengan standar serta kode etik saja. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien (Azwar 1996). Perawat harus melaksanakan keperawatan prosedur prosedur, peraturan peraturan yang baik, maka pasien sangat mengharapkan agar mereka dilayani dengan sikap yang ramah, sopan, serius, penuh perhatian, serta rasa kasih sayang (Sutyarningsih 2009)

Kebersihan lingkungan merupakan hal yang sangat penting untuk penampilan fisik suatu rumah sakit. Dalam Rangkuti (2006), lingkungan fisik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas suatu jasa. Hasil studi Pohan (2006), bahwa kebersihan rumah sakit adalah merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sedangkan dalam Muninjaya (2004) disebutkan bahwa kenyamanan ruang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kenyamanan ruang periksa dan ruang tunggu merupakan aspek penting bagi suatu jasa pelayanan kesehatan karena kenyamanan bisa memberikan warna pada suasana hati pemakai jasa pelayanan sehingga dapat mempengaruhi penilaian terhadap jasa tersebut. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Anjaryani 2009)

Medis seperti perilaku layanan perawat, dokter dan non medis yang mencakup tersedianya alat-alat yang menunjang pengobatan dan diagnose suatu penyakit, kenyamanan ruang rawat dan biaya rawat. Sebagai mana diketahui bahwa pasien merupakan individu terpenting di rumah sakit atau Puskesmas sebagai konsumen pengguna jasa layanan kesehatan (Primita 2011) Untuk dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu, suasana pelayanan yang nyaman tersebut harus dapat dipertahankan. Kenyamanan yang dimaksudkan disini tidak hanya yang menyangkut fasilitas yang disediakan, tetapi yang terpenting lagi yang menyangkut sikap serta tindakan para pelaksana ketika menyelenggarakan pelayanan kesehatan. (Hery 2008)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan yang ada di Puskesmas responden menyatakan tidak baik. Salah satu penyebabnya karena Puskesmas dalam hal ini kondisi ruangan dan kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat kesehatan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Bryant (2011) yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas lingkungan fisik

berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan akan berdampak pada kepuasan pasien. Ruang yang bersih, rapi, nyaman harus terus dipelihara. Efek psikologis pada pasien agar mengurangi kebosanan menunggu, dapat terjadi dengan ruangan yang bersih, rapi dan nyaman. Penelitian Syarief menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu dan ruang pemeriksaan yang aman dan nyaman akan memberi kepuasan pada pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan petugas kesehatan tidak tepat waktu. Hal ini dikarenakan karena ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan serta ketepatan waktu pemeriksaan. Keandalan petugas kesehatan salah satunya adalah ketepatan waktu yang membahas tentang prosedur penerimaan dan pelayanan pasien, ketepatan waktu pelayanan dan diagnosis, waktu kunjungan yang sesuai serta jadwal pelayanan rumah sakit berupa pemberian makanan dan obat-obatan bagi pasien yang keseluruhannya mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muli (2009) yang dilakukan di Puskesmas Kota Medan yang menunjukkan bahwa ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien, hal ini juga ditegaskan Parasuraman dkk (1998) dalam Lupiyoadi (2001) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen.

Tjiptono (2002), mendefinisikan ketepatan waktu adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti rumah sakit memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa rumah sakit yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati". Ketepatan waktu dalam pelayanan merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, yaitu meliputi ketepatan dan ketepatan petugas didalam memberikan pelayanan meliputi :

ketepatan dalam prosedur penerimaan pasien, pendaftaran, waktu menunggu, waktu diperiksa dan mendiagnosa penyakit serta kesembuhan penyakit. Keluhan pasien Puskesmas yang dominan adalah ketepatan waktu layanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Mansjoer (2000), yang mengungkapkan bahwa keberhasilan dalam kesembuhan pasien salah satunya adalah ketepatan dalam menentukan diagnosis penyakit, sehingga dapat diberikan obat sesuai dengan penyakit yang dideritanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988) dalam Irawan (2008), yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terkait dengan orang, relatif lebih penting adalah dimensi reliability (kehandalan). Banyak faktor yang memengaruhi kecepatan dalam pelayanan. Misalnya ketersediaan peralatan, pegawai yang terampil dan berdisiplin dan birokrasi yang tidak berbelit-belit. Kondisi ini perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen sebab suatu kehandalan suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan pengguna jasa. Pendapat lain yang menguatkan pentingnya kehandalan dalam suatu pelayanan jasa adalah dari H.A.S. Moenir (1995) yang menyatakan agar layanan dapat memuaskan konsumen yang dilayani, maka waktu pelayanannya harus tepat. Apabila seluruh indikator ketepatan waktu sebagaimana yang diuraikan di atas dapat diwujudkan maka dapat meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. (Indriaty 2010) Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan tidak baik dengan pelayanan petugas terkait hal hubungan antara manusia. Hal ini sejalan dengan penelitian Bart Smet (1991) menyatakan bahwa sentuhan psikologis yang bisa disampaikan perawat, dan tim medis lainnya kepada pasien akan mengurangi stress yang dialaminya pada masa sakit, dan ternyata kelelahan psikis berkontribusi terhadap penyakit yang diderita pasien semakin parah. Motivasi dari tim medis bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, motivasi supaya pasien akan sembuh lebih cepat.

Dimensi hubungan antar manusia memiliki korelasi yang cukup tinggi dengan kepuasan pasien. Semakin mudah pasien melakukan komunikasi dengan petugas kesehatan, semakin ramah petugas kesehatan memberikan perhatian kepada pasien dan semakin mudah pasien menyalurkan aspirasinya maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Maka dari itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Hubungan antar manusia yang baik akan mempunyai nilai yang besar dalam konseling yang efektif. Hubungan antar manusia yang kurang baik, akan mempengaruhi efektifitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan nasehat petugas, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut. (Umniyati 2012)

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis tentang kenyamanan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa kenyamanan Puskesmas menyatakan baik sebanyak 13.3% responden sedangkan responden yang menyatakan kenyamanan Puskesmas tidak baik sebanyak 86.7%. Dari hasil analisis ketepatan waktu menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa ketepatan waktu petugas kesehatan yang menangani pasien menyatakan baik sebanyak 11.2% responden sedangkan responden yang menyatakan ketepatan waktu petugas kesehatan yang menangani pasien tidak baik yaitu sebanyak 88.8% responden.

Dari hasil analisis variabel hubungan antar manusia menunjukkan bahwa responden menyatakan hubungan antar manusia yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan yang menangani pasien menyatakan baik sebanyak 16.3% sedangkan responden yang menyatakan hubungan antara manusia yang ditunjukkan petugas kesehatan menyatakan tidak baik sebanyak 83.7% responden. Dari hasil analisis variabel tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 21.4% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebanyak 78.6%.

Di sarankan untuk pihak Puskesmasmas perlu adanya peningkatan terhadap kenyamanan, ketepatan waktu, hubungan antar manusia pasien yang dilihat dari sisi fasilitas ruangan dan kelengkapan pemeriksaan pasien. ketepatan pemeriksaan, buka tutup pelayanan, pendekatan dari petugas kesehatan terhadap pasien komunikasi, keramahan, dan perhatian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. program studi magister promosi kesehatan FKM Univ Diponegoro.
- Azwar Azrul. 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu*. Jakarta Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia.
- Bart Smet.(1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta.Penerbit PT Grasindo.
- Dewi Retno Indraty. 2010 *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Tahun 2010*.
- Harbani, Lestari. 2012. *Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Jakarta. Penerbit Liberty.
- H.A.S Moenir. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hery Harjono Muljo, dkk. *Informasi Pelayanan Puskesmas Terpadu* Jurnal piranti warta vol.11 :356-369. 2008
- Hiryani, Desy. 2012. *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*. Artikel psikologi klinik perkembangan dan sosial. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> (diakses 18 April 2013)
- Imbalo.S.Pohan *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan Jakarta Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007.
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi diterbitkan. Program S1 Fakultas Ekonomi Univ Diponegoro
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Khusnawati2010.”Jurnal“*Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada PuskesmasSungai Durian, Kab.Kubu Raya.Jurnah Kesehatan.10.5.45*

Lupiyoadi, Rambat , 2001. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*.Jakarta. Salemba empat.

Lydia. 2007. *Hubungan tingkat kepuasan layanan informasi yang diberikan oleh product specialist dunlopillo dengan minat beli pengunjung pameran furniture JCC*. Skripsi diterbitkan, program S1 ilmu komunikasi Univ Indonesia.

Mansjoer,Arif. dkk. (2000).*Kapita Selekta Kedokteran, Edisi 3. Medica. Aesculapius* FKUI, Jakarta.

Muninjaya, A.A.Gde.2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku. Kedokteran EGC: 220-234

MuliCut Zuliati. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan*. Tesis. SPS USU.Medan.

Parasuraman, A.,Zeithalm,V, Dan Berry, L, 1998. *Servqual: A Multiple Item Scale Foar Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing.3.8.63

Pohan S, Imbalo, 1998 *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Terapan*. Jakarta EGC.

PrimitaRahayu S, dkk. Jurnal “*Sistem Informasi Pasien Rawat Jalan Puskesmas Maospati Berbasis Web*”.Poloteknik Telkom Bandung. 2011

Profil “ *PuskesmasTulehuKecamatanSalahutuKabupatenMalukuTengah 2010*”.

Rangkuti Freddy.2006, *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sriatmi, Ayun. 2011. *Mutu pelayanan kesehatan*

Sudiharto“*Asuhan Keperawatan Keluarga dengan Pendekatan Keperawatan Ttranskultural*.Jakarta , Penerbit Buku Kedokteran 2007.

Sutyarningsih, Jurnal “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*”. Tahun 2009

Swastha,H. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Liberty. Jakarta.

Tjiptono.Fandy (2002).*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wijono, Joko. 1999. “ *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan* “ Jakarta tahun 1999

Wulanjani, Gitry. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Serang*. Skripsi diterbitkan, program S1 Fak Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Umniyati, Helwiyah. 2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di PuskesmasKecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara*. Jurnal Kedokteran.

LAMPIRAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan, Di Puskesmas Tulehu Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah

Karakteristik Reponden	n	%
Umur		
10-19 tahun	2	2,0
20-29 tahun	22	22,4
30-39 tahun	27	27,6
40-40 tahun	24	24,5
90-59 tahun	9	9,2
60-69 tahun	10	10,2
70-79 tahun	4	4,1
Jenis kelamin		
Laki –laki	40	40,8
Perempuan	58	59,2
Tingkat Pendidikan		
SD	6	6,1
SLTP	20	20,4
SLTA	55	56,1
Perguruan tinggi	17	17,3
Pekerjaan		
PNS	15	15,3
TNI/POLRI	6	6,1
Pegawai swasta	13	13,3
Wiraswasta	88	88,2
Petani	16	16,3
IRT	30	30,6
Tidak bekerja	10	10,2
Total	98	100.0

Sumber :Data Primer 2013

Tabel 2 .Distribusi Responden Menurut Variabel Kenyamanan,Ketepatan Waktu,Hubungan Antar Manusia.Di PuskesmasTulehuKecamatanSalahutuKabupatenMalukuTengah

Variabel Penelitian	n		%
Kenyamanan			
Baik	13		13,3
Tidak baik	85		
Ketepatan Waktu			
Baik	11		11,2
Tidak baik	87	88,8	
Hubungan Antar Manusia			
Baik	16	16,3	
Tidak baik	82	83,7	
Kepuasan Pasien			
Puas	21		21,4
Tidak puas	77	78,6	
Jumlah	98		100,0

Sumber:Data Primer 2013