



Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

Friskayanti¹, Abedneigo.C.Rambulangi², Olivia.D.Y.Pompeng³

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Korespondensi penulis: friskayanti517@gmail.com

Abstract. *Study This aim For disclose a number of big satisfaction patient on Public health center Blade Subdistrict Alla , District Enrekang . Benefit research This is can become material reference addition For add knowledge And understanding studies about quality service , and can become material consideration for researcher other in researching relevant stuff , so produce work write more scientific complete And quality . Type research used is study descriptive For analyze quality service to satisfaction patient . Population from study This that is patient Public health center Blade Subdistrict Alla , District Enrekang whereas sample taken with technique accidental sampling (determination without intentionally / coincidentally) so succeed collect data with as many as 81 respondents . Technique analysis used that is use CSI formula equipped with table customer satisfaction index (CSI). Results study show that quality service to satisfaction patient on Public health center Blade Subdistrict Alla , District Enrekang enter in category very satisfied .*

Keywords : *Quality Service , Satisfaction Patient, Pasien*

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap mayoritas kepuasan pasien di Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Keunggulan penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman penelitian kualitas pelayanan dan sebagai bahan pilihan bagi peneliti lain untuk menghasilkan penelitian yang lebih komprehensif dan berkualitas mengenai topik terkait. artikel ilmiah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan pasien. Populasi penelitian ini adalah pasien Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, sedangkan sampel dikumpulkan dengan teknik random sampling (penugasan acak/random) sehingga berhasil mengumpulkan data sebanyak 81 responden. Teknik analisis yang digunakan menggunakan rumus CSI yang dilengkapi dengan tabel Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang sangat puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pasien

LATAR BELAKANG

Kebahagiaan Pelanggan sangat menghargai pelayanan yang baik. yang diberikan. Pendapat pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan, baik positif maupun negatif, dipengaruhi oleh harapan mereka terhadap tingkat layanan yang akan diterimanya. Untuk bisnis pemberian layanan, faktor yang menentukan kebahagiaan klien adalah kualitas layanan yang ditawarkan. Jika konsumen merasa bahwa kualitas layanan berada di bawah apa yang mereka harapkan, mereka akan kecewa dan tidak puas, dan bahkan mungkin memberikan umpan balik yang buruk kepada bisnis. Bisnis yang ingin maju dan mencapai keunggulan kompetitif harus mampu menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi kepada pelanggan serta dukungan pelanggan kelas satu. Prioritas harus diberikan pada harapan klien, dan salah satu tuntutan tersebut adalah kesehatan. Setiap organisasi akan menjadikan pelayanan sebagai salah satu indikator yang penting yang diperlukan oleh setiap orang atau masyarakat.(Pongtuluran et al., 2021)

Received Agustus 30, 2023; Revised September 2, 2023; Accepted Oktober 19, 2023

* Friskayanti, friskayanti517@gmail.com

Masyarakat akan selalu membutuhkan layanan yang berhubungan dengan kesehatan, namun mereka juga sering mengalami kemajuan dan kemajuan ke arah yang benar. Puskesmas yang dibahas disini adalah Puskesmas. Dari Bantuan Operasional Kesehatan (BOK), hibah APBN, dan Belanja Pendapatan Negara (APBN) Kementerian Kesehatan, terlihat jelas bahwa pemerintah harus mengkaji persoalan penyediaan fasilitas kesehatan berkualitas bagi masyarakat. membantu pemerintah daerah dalam menerapkan kebijakan kesehatan mereka. (Mey Enggane Limbongan*, 2022)

Arianto (2018: 83) mendefinisikan kualitas layanan sebagai hal mendasar dalam memenuhi kebutuhan dan harapan klien serta waktu penyelesaian yang diperlukan untuk mencapainya. Derajat pelayanan penunjang maksimal pada saat jamaah tiba di Puskesmas. Sebagai ukuran kaliber pekerjaan yang diselesaikan, dapat digunakan lima aspek yaitu bukti fisik (fisik), ketergantungan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (garansi), dan empati (empathy). Kepuasan pasien adalah ukuran pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kebahagiaan pasien adalah tujuan utama dari peningkatan kualitas layanan kesehatan. Kepuasan pasien mengacu pada sejauh mana sentimen pasien sejalan dengan apa yang diharapkan dari mereka sehubungan dengan tindakan yang dilakukan staf medis (Pohan, 2013). Ragam layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sudu yang memfokuskan layanan kampanye berkualitas untuk meningkatkan kesehatan masyarakat umum di Distrik Alla, merupakan salah satu layanan kesehatan berkualitas yang ditawarkan di sana.

Salah satu fasilitas kesehatan dapat ditemukan di Jl. Poros Enrekang-Toraja di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Pelayanan rawat jalan dan rawat inap tersedia di Puskesmas. Namun, untuk penelitian ini, para peneliti memberikan perhatian lebih besar pada rawat jalan. Peneliti Puskesmas Sudu terpacu dengan melihat permasalahan yang ada sesuai dengan judulnya, yakni tingkat pelayanan dan kepuasan pasien. Pasien Puskesmas Sudu harus merasa puas agar Puskesmas ini efektif, dan peneliti juga tinggal dekat dengan lokasi Puskesmas.

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, perlu dilakukan analisis terhadap unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam mengkaji kualitas pelayanan di Puskesmas Sudu Kabupaten Enrekang Kecamatan Alla. Karena tujuannya adalah untuk melacak kepuasan pelanggan dan faktor layanan lainnya sehingga dapat diambil tindakan yang tepat.

KAJIAN TEORITIS

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang?

METODE PENELITIAN

Untuk menjelaskan kajian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, penulis menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Puskesmas Sudu Jl. Poros Enrekang-Toraja, Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui kuesioner oleh responden adalah Pasien Puskesmas Sudu, kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang. Menurut Sugiyono (2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang memiliki sifat dan sifat tertentu yang ditentukan oleh seorang peneliti untuk dipelajari, yang kemudian diambil suatu kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga yang terdaftar di loket Puskesmas Sudu pada saat penelitian berlangsung. Sampel adalah perwakilan dari karakteristik suatu populasi. Teknik yang digunakan menurut Sugiyono (2016) adalah random sampling, yaitu siapa saja yang kebetulan berpapasan dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktu untuk penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Analisis Data

Merujuk pada informasi dasar yang diperoleh dari responden, ditabulasi dan dianalisis melalui metode observasi, dokumentasi, dan survei. Dengan pengumpulan data antara pukul 09.00 hingga 12.00 selama dua minggu, peneliti berhasil memperoleh 81 responden dengan menggunakan random sampling. Berikut identitas responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan pekerjaan di Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Responden	Presentase
1	Laki-laki	32	40%
2	Perempuan	49	60%
	Jumlah	81	100%

Sumber : data diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 81 responden, sebanyak 32 atau 40%

responden berjenis kelamin laki-laki dan 49 atau 60% responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan hasil analisis data tersebut disimpulkan bahwa rata-rata pasien yang datang di Puskesmas Sudu untuk berobat adalah perempuan.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Golongan Umur	Responden	Presentase
1	≤ 30 tahun	39	48%
2	31-40 tahun	6	8%
3	41-50 tahun	13	16%
4	≥ 51 tahun	23	28%
Jumlah		81	100%

Sumber: data diolah (2023)

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa responden yang berumur ≤30 tahun berjumlah 39 orang atau 48%, umur 31-40 tahun sebanyak 6 orang atau 8%, umur 41-50 tahun berjumlah 13 orang atau 16%, dan umur ≥ 51 tahun berjumlah 23 orang atau 28%. Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur sebagian besar berusia ≤ 30 tahun yang datang berobat di Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

No.	Tingkat Pekerjaan	Responden	Presentase
1	PNS	8	10%
2	Wiraswasta	14	17%
3	Honorar	4	5%
4	Petani	17	21%
5	Lainnya	38	47%
Jumlah		81	100%

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa yang paling banyak datang untuk berobat di Puskesmas Sudu adalah pekerjaan-pekerjaan lainnya sebanyak 38 orang atau 47%, PNS sebanyak 8 orang atau 10% Wiraswasta sebanyak 14 orang atau 17%, honorar sebanyak 4 orang atau 5%, dan petani sebanyak 17 orang atau 21%.

Pembahasan Persoalan Penelitian

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Tentang area parkir

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	75	Sangat Puas	5
2	Penting	5	Puas	57
3	Cukup Penting	1	Cukup Puas	19
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 75 orang yang menilai sangat penting, 5 orang yang menilai penting, 1 orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa area parkir pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 5 orang menilai sangat puas, 57 orang menilai puas, 19 orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa area parkir pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.5

Tanggapan Responden Tentang Ruang Tunggu pasien

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	79	Sangat Puas	21
2	Penting	2	Puas	58
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	2
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 79 orang yang menilai sangat penting, 2 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu pasien yang nyaman pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 21 orang menilai sangat puas, 58 orang menilai puas, 2 orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu

pasien yang nyaman pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Papan Petunjuk ruangan jelas

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	81	Sangat Puas	24
2	Penting	-	Puas	56
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Berdasarkan tabel minat terlihat bahwa 81 orang menganggap sangat penting, tidak ada yang menganggap penting, tidak ada yang menganggap penting, tidak ada yang menganggap tidak penting, dan tidak ada yang menganggap sangat penting. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pedoman clear room Puskesmas Sudu tergolong sangat penting. Dari tabel tingkat kinerja di atas terlihat 24 orang sangat puas, 56 orang puas, 1 orang cukup puas, tidak ada yang puas dan tidak ada yang sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan pedoman ruang bersih Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang tergolong memuaskan.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Tentang Petugas Kesehatan bernampilan Rapi

Bukti Fisik (*Tangibles*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	80	Sangat Puas	39
2	Penting	1	Puas	41
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 80 orang yang menilai sangat penting, 1 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas kesehatan berpenampilan rapi pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 39 orang menilai sangat puas, 41 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak adayang menilai tidak puas,

dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas kesehatan berpenampilan rapi pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.8

Tanggapan Responden Tentang Jadwal Pelayanan Puskesmas

Kehandalan (*Reliability*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	64	Sangat Puas	35
2	Penting	17	Puas	41
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 64 orang yang menilai sangat penting, 17 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jadwal pelayanan pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 35 orang menilai sangat puas, 41 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak adayang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jadwal pelayanan pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.9

Tanggapan Responden tentang Proses dan Tata Cara Pendaftaran Mudah dan Jelas

Kehandalan (*Reliability*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	73	Sangat Puas	62
2	Penting	8	Puas	18
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Sesuai tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 73 orang yang menilai sangat penting, 8 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang

menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 62 orang menilai sangat puas, 18 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak adayang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.10

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas Kesehatan Meminta Persetujuan Anda
Sebelum Melakukan Tindakan Perawatan

Kehandalan (*Reliability*)

No	Penilaian Responden Tingkat Kepentingan	Responden	Penilaian Responden Tingkat Kinerja	Responden
1	Sangat Penting	78	Sangat Puas	42
2	Penting	3	Puas	37
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	2
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 78 orang yang menilai sangat penting, 3 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan meminta persetujuan anda sebelum melakukan tindakan perawatan pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 42 orang menilai sangat puas, 37 orang menilai puas, 2 orang menilai cukup puas, tidak adayang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan meminta persetujuan andasebelum melakukan tindakan perawatan pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas

Tabel 4.11

Tanggapan Responden Tentang Pemeriksaan Pasien Dilaksanakan Sesuai NomorUrut/antrian

Kehandalan (*Reliability*)

No	<u>Penilaian Responden</u>	Responden	<u>Penilaian Responden</u>	Responden
Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		
1	Sangat Penting	74	Sangat Puas	48
2	Penting	7	Puas	33
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
Jumlah		81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 74 orang yang menilai sangat penting, 7 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai nomor urut/antrian pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 48 orang menilai sangat puas, 33 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai nomor urut/antrian pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Tentang Proses Pendaftaran Cepat

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	<u>Penilaian Responden</u>	Responden	<u>Penilaian Responden</u>	Responden
Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		
1	Sangat Penting	67	Sangat Puas	33
2	Penting	14	Puas	48
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
Jumlah		81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 67 orang yang menilai sangat penting, 14 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses pendaftaran cepat pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 33 orang menilai sangat puas, 48 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa proses

pendaftaran cepat pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.13

Tanggapan Responden Tentang Waktu Tunggu Untuk Dilakukan Pemeriksaan Setelah
Mendaftarkan Diri Cepat
Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	76	Sangat Puas	42
2	Penting	5	Puas	39
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 76 orang yang menilai sangat penting, 5 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 42 orang menilai sangat puas, 39 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.14

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas Kesehatan Memberikan Informasi yang Jelas
dan Mudah Dimemngerti

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	80	Sangat Puas	50
2	Penting	1	Puas	31
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 80 orang yang menilai sangat penting, 1 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada

orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 50 orang menilai sangat puas, 31 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.15

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas Kesehatan Cepat Tanggap Menangani Keluhan Anda

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	76	Sangat Puas	43
2	Penting	5	Puas	37
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 76 orang yang menilai sangat penting, 5 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan cepat tanggap menangani keluhan anda pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting. Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 43 orang menilai sangat puas, 37 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak adayang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan cepat tanggap menangani keluhan anda pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.16

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas Kesehatan Melayani Anda Dengan Sopandan Ramah

Jaminan (Assurance)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		
1	Sangat Penting	64	Sangat Puas	38
2	Penting	17	Puas	42
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
Jumlah		81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 64 orang yang menilai sangat penting, 17 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan melayani anda dengan sopan dan ramah pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 38 orang menilai sangat puas, 42 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak adayang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan melayani anda dengan sopan dan ramah pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.17

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas Kesehatan bersikap hati-hati dalam
melakukan setiap tindakan perawatan

Jaminan (Assurance)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		
1	Sangat Penting	73	Sangat Puas	28
2	Penting	8	Puas	53
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
Jumlah		81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 73 orang yang menilai sangat penting, 8 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 28 orang menilai sangat puas, 53 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

dokter/petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.18

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas memberikan rasa aman kepada anda

Jaminan (*Assurance*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	73	Sangat Puas	32
2	Penting	8	Puas	48
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 73 orang yang menilai sangat penting, 8 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas memberikan rasa aman kepada anda pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 32 orang menilai sangat puas, 48 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas memberikan rasa aman kepada anda pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.19

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas kesehatan Menjawab Pertanyaan Anda

Dengan Jelas dan Penuh Keyakinan

Jaminan (*Assurance*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	75	Sangat Puas	38
2	Penting	6	Puas	43
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 75 orang yang menilai sangat penting, 6 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada

orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan menjawab pertanyaan anda dengan jelas dan penuh keyakinan pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 38 orang menilai sangat puas, 43 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan menjawab pertanyaan anda dengan jelas dan penuh keyakinan pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori puas.

Tabel 4.20

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas kesehatan Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dimengerti

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	70	Sangat Puas	45
2	Penting	11	Puas	33
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	3
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 70 orang yang menilai sangat penting, 11 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 45 orang menilai sangat puas, 33 orang menilai puas, 3 orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.21

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas kesehatan Memberikan Perhatian Terhadap Setiap Keluhan Anda

Penuh Perhatian(*Empathy*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	74	Sangat Puas	58
2	Penting	7	Puas	23
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 74 orang yang menilai sangat penting, 7 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan memberikan perhatian terhadap setiap keluhan anda pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 58 orang menilai sangat puas, 23 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan memberikan perhatian terhadap setiap keluhan anda pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.22

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas kesehatan Bersedia Mendengarkan Keluhan
Anda Dengan Penuh Perhatian

Penuh Perhatian(*Empathy*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
	Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja	
1	Sangat Penting	69	Sangat Puas	41
2	Penting	12	Puas	39
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	1
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
	Jumlah	81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 69 orang yang menilai sangat penting, 12 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan anda dengan penuh perhatian pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 41 orang menilai sangat puas, 39 orang menilai puas, 1 orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas,

dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan anda dengan penuh perhatian pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.23

Tanggapan Responden Tentang Dokter/petugas kesehatan Melakukan Komunikasi yang Baik dan Akrab

Penuh Perhatian (*Empathy*)

No	Penilaian Responden	Responden	Penilaian Responden	Responden
Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		
1	Sangat Penting	79	Sangat Puas	42
2	Penting	2	Puas	39
3	Cukup Penting	-	Cukup Puas	-
4	Tidak Penting	-	Tidak Puas	-
5	Sangat Tidak Penting	-	Sangat Tidak Puas	-
Jumlah		81	Jumlah	81

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel kepentingan dapat dilihat bahwa 79 orang yang menilai sangat penting, 2 orang yang menilai penting, tidak ada orang yang menilai cukup penting, tidak ada orang yang menilai tidak penting dan tidak ada orang yang menilai sangat tidak penting. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dan akrab pada Puskesmas Sudu tergolong kategori sangat penting.

Berdasarkan tabel tingkat kinerja diatas dapat dilihat bahwa 42 orang menilai sangat puas, 39 orang menilai puas, tidak ada orang menilai cukup puas, tidak ada yang menilai tidak puas, dan tidak ada yang menilai sangat tidak puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokter/petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dan akrab pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tergolong kategori sangat puas.

Tabel 4.24

Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Kepentingan (I)	Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala Likert 1-5	Skala Likert 1-5	(S)= (I) × (P)
Skala Total	Total (I)=(Y)		Total (S)=(T)

Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh $(T/5Y \times 100\%)$

Nilai 5 pada (5Y) adalah nilai maksimum yang diperoleh pada skala pengukuran.

$$CSI \times 100\%$$

$$5F$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%

Tabel 4.25

Rekapitulasi jawaban Responden dari setiap pertanyaan

NILAI RATA-RATA				
NO.	ATRIBUT	TINGKAT	TINGKAT	SKOR (S)
ATRIBUT		KEPENTINGAN	KINERJA	(I×P)
		(I)	(P)	
A1	Puskesmas Sudu memiliki area parkir yang luas	4,91	3,84	18,85
A2	Ruang tunggu pasien yang nyaman	5	4,2	21
A3	Papan petunjuk ruangan jelas	5	4,3	21,5
A4	Petugas kesehatan berpenampilan rapi	4,99	4,5	22,45
A5	Jadwal pelayanan Puskesmas dijalankan tepat waktu	4,8	4,42	21,21
A6	Proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas	4,9	4,5	22,05
A7	Dokter/petugas kesehatan meminta persetujuan anda sebelum melakukan tindakan perawatan	4,96	4,5	22,32
A8	Pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai nomorurut/antrian	4,9	4,6	22,54
A9	Proses pendaftaran cepat	4,84	4,4	21,30
A10	Waktu tunggu u ntuk dilakukan pemeriksaan	4,9	4,5	22,05

	setelah mendaftarkan diri cepat			
A11	Dokter/petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	5	4,6	23
A12	Dokter/petugas kesehatan cepat tanggap keluhan anda	4,9	4,6	22,54
A13	Dokter/petugas kesehatan melayani anda dengan sopan dan ramah	4,79	4,5	21,55
A14	Dokter/petugas kesehatan bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan	4,9	4,3	21,07
A15	Dokter/petugas memberikan rasa aman kepada anda	4,9	4,4	21,6
A16	Dokter/petugas kesehatan menjawab pertanyaan anda dengan jelas dan penuh keyakinan	4,9	4,5	22,05
A17	Dokter/petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	4,88	4,5	22
A18	Dokter/petugas kesehatan	4,9	4,53	22,19

memberikan				
perhatian terhadap				
setiap keluhananda				
A19	Dokter/petugas kesehatan bersedia mendengarkan keluhan anda dengan penuh perhatian	4,9	4,84	23,71
A20	Dokter/petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dan akrab	5	4,5	22,5
TOTAL		98,27		437,48

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{437,48}{(5 \times 98,27)} \times 100\% \\
 &= 437,48 \times 100\% = 437,48 \\
 &= 437,48 : (491,35) \\
 &= 0,8903 \times 100\% \\
 &= 89,03\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.26 Nilai Kriteria CSI

NO	Nilai CSI (%)	Keterangan CSI
1	81%-100%	Sangat puas
2	66%-80.99%	Puas
3	51%-65.99%	Cukup puas
4	35%-50.99%	Kurang puas
5	0%-34.99%	Sangat tidak puas

Sumber: Sanusi Mulyo Widodo dan Joko Sutopo (2018)

Tingkat kepuasan pasien sebesar 89,03%

Kriteria kepuasan pasien berada pada kategori sangat puas.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pasien Puskesmas Sudu Pusat Administrasi Kecamatan Enrekang Kecamatan Alla diketahui bahwa pasien Puskesmas Sudu sangat puas terhadap pelayanan dari Puskesmas Sudu. Demikian hasil survei yang mencapai 89,03% yang berarti termasuk dalam kategori sangat puas. Hanya tercapai 89,03% karena Puskesmas Sudu mempunyai lahan parkir yang tidak luas berdasarkan

bukti nyata/fisik dan Puskesmas Sudu terletak dekat Jalan Poros Enrekang-Makassar serta mempunyai ruang tunggu yang kurang nyaman karena tidak luas. dan tidak ada AC, petunjuk kamar kurang jelas terutama bagi pengunjung Puskes yang baru pertama kali, dan petugas kesehatan di Sudu Puslesma sangat bersih.

Kemudian reliabilitasnya menunjukkan bahwa jadwal pemeliharaan Puskesmas tidak dilaksanakan tepat waktu, namun proses dan prosedur pendaftaran sederhana dan jelas, pelayanan Puskesmas Sudu tidak terlalu neko-neko, dan dokter/staf selalu meminta persetujuan dari Puskesmas. seorang pasien sebelum melakukannya. memulai pengobatan.. Selain itu dokter/staf selalu memberitahu pasien secara detail mengenai penyakitnya yang memerlukan pengobatan lebih lanjut, dan di Puskesmas Sudu pasien selalu diperiksa sesuai dengan nomor antrian/antrian.

Kemudian dilihat dari reaksinya, proses pendaftaran di Puskesmas Sudu masih sangat lambat, hal ini menandakan ketepatan waktu setiap pelayanan Puskesmas Sudu, namun waktu tunggu pemeriksaan setelah pendaftaran cepat, juga dokter/pegawai selalu memberikan salah. informasi, jelas dan mudah dipahami, serta dokter/pegawai selalu tanggap terhadap setiap keluhan pasien. Kemudian yang menjadi jaminan/jaminan adalah dokter dan panitera yang selalu melayani pasien dengan sopan dan ramah, namun dokter dan panitera tidak memperdulikan setiap prosedur pengobatan, namun dokter dan panitera selalu memberikan rasa aman kepada pasien dan menjawab pertanyaan pasien. pertanyaan dengan jelas dan percaya diri.

Terakhir, empati/observasi dalam hal ini, dokter dan petugas kesehatan selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dokter/staf selalu memperhatikan setiap keluhan pasien, dokter/staf selalu siap mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, dan dokter/staf selalu baik dan berkomunikasi dengan akrab. Hasil penelitian ini didukung oleh Kasmir (2017), yang menyatakan kualitas pelayanan diartikan sebagai kinerja atau kinerja seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau karyawan..

Hasil ini berbeda dengan penelitian Sri Handyan sebelumnya yang berjudul Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Berdasarkan hasil penelitiannya disini pasien hanya puas dengan nilai total 72,58% yang berarti puas hanya pada 72 aspek tertentu dengan kategori 76%, reliabilitas 72,09%, empati 72,89%, daya tanggap 72, 88. Hal ini dikarenakan hanya terdapat pada kategori puas, karena beberapa faktor yang membuat pasien tidak puas adalah karena pelayanan yang kurang optimal, seperti pelayanan rawat jalan yang meliputi check in counter, pelayanan medis, pelayanan keperawatan,

perawatan pelayanan dan kondisi fisik. terhadap lingkungan.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kepuasan pasien Puskesmas Sudu menentukan kualitas pelayanan baik dari segi kepuasan pasien secara keseluruhan maupun kepuasan pasien dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI).) metode. Skor CSI sebesar 89,03% termasuk dalam kategori sangat puas. Sehingga dapat dilihat dalam lima dimensi sebagai berikut:

Tangibles/bukti fisik terdapat Puskesmas Sudu memiliki area parkir yang masih belum memuaskan bagi pasien karena kurang luas dan Puskesmas jaraknya sangat dekat dengan jalan poros Enrekang-Makassar, memiliki ruang tunggu yang kurang nyaman karena kurang luas dan tidak memiliki AC, papan petunjuk ruangan yang belum terlalu jelas terutama bagi pengunjung pertama Puskesmas , dan petugas di Puskesmas Sudu sudah sangat berpenampilan sangat rapi.

Reliability/kehandalan terdapat jadwal pelayanan Puskesmas belum dijalankan dengan tepat waktu, proses dan tata cara pendaftaran mudah dan jelas pelayanan di Puskesmas Sudu tidak banyak neko-neko, serta dokter/petugas selalu meminta terlebih dahulu persetujuan pasien sebelum melakukan tindakan perawatan yang lebih lanjut, dan pemeriksaan pasien di Puskesmas Sudu selalu dilaksanakan sesuai dengan nomor urut/antrian.

Responsiveness/daya tanggap terdapat proses pendaftaran pada Puskesmas Sudu masih sangat lambat hal ini mengacu pada tidak tepat waktunya setiap pelayanan pada Puskesmas Sudu, namun waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri sudah termasuk cepat, dokter/petugas juga selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti serta dokter/petugas juga selalu cepat tanggap menangani setiap keluhan pasien.

Assurance/menjamin adanya dokter dan staf yang selalu melayani pasien dengan sopan dan ramah, namun dokter dan staf tidak mengurus setiap prosedur pengobatan, namun dokter dan staf selalu membuat pasien merasa aman dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas. dan dengan percaya diri.

Empathy/ menjamin adanya dokter dan staf yang selalu melayani pasien dengan sopan dan ramah, namun dokter dan staf tidak mengurus setiap prosedur pengobatan, namun dokter dan staf selalu membuat pasien merasa aman dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas. dan dengan percaya diri

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien di Puskesmas Sudu merasa sangat

puas terhadap kinerja pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang, maka saran kepada pihak Puskesmas Sudu Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang sebagai berikut:

- a. Diharapkan kepada instansi agar dapat memperhatikan parkir karena parkir merupakan kebutuhan para pasien terutama karena Puskesmas Sudu berada pada pinggir jalan poros sehingga sangat membutuhkan parkir yang lebih luas.
- b. Kepala Puskesmas sebaiknya memperhatikan lagi pelayanan yang masih belum sangat memuaskan bagi pasien seperti ruang tunggu pasien yang kurang luas sebaiknya dilengkapi lagi seperti bisa dengan memasang AC, papan petunjuk ruangan yang kurang jelas dan perlu di lengkapi , jadwal pelayanan Puskesmas belum dijalankan dengan tepat waktu sebaiknya perlu di ingatkan kepada pegawai agar lebih tepat waktu agar pasien tidak kewalahan menunggu dan dokter/petugas kesehatan sebaiknya bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan perawatan.
- c. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk meneliti dalam jangka waktu yang lama dan menambah responden yang lebih banyak.

DAFTAR REFEREN

- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10-27.
- Aria Mulyapradana dan Atik Indah Lazulta, 2018, *Tata kelola Administrasi untuk Di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal insitusi Politeknik Ganesha Medan. 1(2)
- Arianto .N, (2018) Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan kepuasan Dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel tizen kedaton bogor 1(2), 83-101.
- Assuari, S. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Dasar, konsep & Strategi). Depok: PTRaja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi offset, Yogyakarta.. Irawan. 2015. Prinsip kepuasan pelanggan, Elex Media komputpindo, Jakarta. Kasmir. (2017). *Customer Servis Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta:
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, Kevin. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 jilid 1 & 2. Jakarta.
- Pongtuluran, A. K., Mengga, G. S., & Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 99–116.

<https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1230>

- Mey Enggane Limbongan*, W. O. (2022). *Index Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Pada Kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja*. 3(2), 217–228.
- Pongtuluran, A. K., Mengga, G. S., & Ronal, M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Tana Toraja. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 99–116. <https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1230>
- Mey Enggane Limbongan*, W. O. (2022). *Index Kepuasan Pengguna Layanan Terhadap Pelayanan Pada Kantor SAMSAT Makale Kabupaten Tana Toraja*. 3(2), 217–228.
- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Pohan, Imkalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Sanusi Mulyo Widodo, Joko Sutopo. (2018). Metode Customer Satisfaction Index Untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada E-commerce model business toCustomer.40.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan harga terhadap kepuasanKonsumen “Best Autoworks”. *Jurnal manajemen dan start-UP bisnis*.
- Sudarsono, H. (2020). Buku ajar : *Manajemen pemasaran. Jember* : PustakaAbadi
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&O*. Bandung. Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran: Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CVPustaka Setia, 2015.