

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS KECAMATAN CEMPAKA PUTIH

## ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan kesan yang diberikan terhadap pengguna jasa yang mendapatkan pelayanannya. Jika pengguna jasa merasa puas maka berapapun nilai yang diberikan akan disanggupinya dan kemajuan serta perkembangan pun tercapai. Sebaliknya, jika timbul ketidakpuasan maka kesan tidak baik, dan keuntungan pun akan hilang. Penelitian ini dilakukan terhadap pasien di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang responden dengan memberikan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Metode Chi Square dan Skala Likert. Hasil dengan menggunakan metode Chi Square menunjukkan nilai  $\chi^2$  hitung sebesar 1422,49 lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel yaitu 26,296 dengan tingkat kepercayaan 5%. Ini berarti konsumen Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih Jakarta Pusat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan

Martani<sup>1</sup>  
Handayani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sekretariat Dosen J3  
(martani@staff.gunadarma.ac.id)

<sup>2</sup> Sekretariat Rektor J1  
(handayani@staff.gunadarma.ac.id)

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan jasa pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan tempat di mana para pengguna jasa kesehatan dapat memeriksakan kondisi kesehatan. Kegiatan utamanya adalah memberikan pelayanan kesehatan dan pengobatan terhadap pasien sehingga masyarakat/pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena kepuasan konsumen (pasien) sangat berpengaruh terhadap perkembangan atau kemajuan Puskesmas.

Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih, Jakarta Pusat, merupakan salah satu pelayanan jasa kesehatan masyarakat yang banyak didatangi oleh konsumen karena tempatnya yang strategis dan memiliki fasilitas yang cukup lengkap. Puskesmas ini memiliki tempat parkir yang cukup luas dan terjaga rapi.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, tingkat kepuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap kualitas dan pelayanan. Kualitas pelayanan jasa pada suatu perusahaan dianggap penting karena merupakan tolak ukur konsumen untuk menentukan baik atau tidaknya pelayanan jasa tersebut. Para pengelola Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih tentu dituntut untuk mengetahui hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen (pasien). Demikian pula para dokter dan suster (perawat) harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien.

Hal tersebut di atas perlu diteliti untuk mengetahui kondisi kepuasan konsumen (pasien) terhadap layanan yang diberikan oleh Puskesmas.

## Jasa

Menurut Philip Kotler (2004) "Jasa adalah segala aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak secara esensial tidak berwujud dan tidak

menghasilkan kepemilikan atas apa pun."

Perusahaan, kata Philip Kotler (2004), harus mempertimbangkan empat karakteristik jasa ketika membuat program pemasaran, yaitu (1) ketidak-berwujudan jasa, (2) ketidak-terpisahan jasa, (3) bervariasi (*variability*), dan (4) mudah lenyap (*perishability*)

Jasa dapat dibedakan menurut beberapa kriteria. Meskipun demikian, penggolongan ini tidaklah saling meniadakan (*non-mutually exclusive*). Artinya, jasa yang masuk dalam kategori tertentu dapat juga termasuk pada golongan jasa lain. Basis klasifikasi jasa adalah meliputi (1) tingkat keterlibatan dengan produk fisik (*degree of tangibility*), (2) tingkat keterampilan produsen jasa (*skill of service provider*), (3) tingkat keterlibatan tenaga kerja menghasilkan jasa (*labor intensiveness*), (4) kontak produsen dengan pelanggan pada proses produksi jasa (*degree of customer contact*), (5) tujuan memproduksi jasa (*goal of service producer*), dan (6) tingkat pengaturan bisnis jasa (*degree of regulation*).

Kualitas, menurut W. Edwards Deming, adalah apa pun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Philip B. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai *nihil* cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

Joseph M. Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran (1996) adalah standar khusus di mana kemampuan (*availability*), kinerja (*performance*), kendala (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Fandy Tjiptono (1996) mengatakan "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan menurut J. Supranto (2001) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa atau produk merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

David dalam Fandy Tjiptono (1996), mengidentifikasikan lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu (1) *transcendental approach*, (2) *product-based approach*, (3) *user-based approach*, (4) *manufacturing-based approach*, dan (5) *value-based approach*.

Menurut Zeithmal, Berry dan Parasuraman (2005) kelima karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah (1) reliabilitas (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*empathy*), dan (5) bukti fisik (*tangibles*).

## Kepuasan Konsumen

Kepuasan menurut Philip Kotler (2002) merupakan fungsi dari kesan, kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, maka pelanggan melebihi harapan sehingga pelanggan tidak merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau senang.

Menurut J. Supranto (2001) kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Menurut Kotler (1997) metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah (1) sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*), (2) survei pelanggan (*customer surveys*), (3) pembeli bayangan (*ghost shopping*), (4) analisa Kehilangan pelanggan (*lost customer analysis*).

Kotler (2004) memberikan strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi-strategi itu adalah (1) strategi pemasaran berupa *relationship marketing*, (2) strategi *superior customer service*, (3) strategi *unconditional guarantess*, (4) strategi penanganan keluhan yang efisien, (5) menerapkan Quality Function Deployment (QFD), dan (6) strategi peningkatan kinerja perusahaan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini terpusat di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih, di Jl. Percetakan Negara, Jakarta Pusat, yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Objek penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pasien yang diteliti.

Penelitian ini mengambil 5 variabel penentu kualitas jasa, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (keresposifan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (berwujud)

Pengumpulan data dengan cara memberikan kusioner yang berisikan pertanyaan kepada pasien, dengan memberikan penilaian dan tanggapan pasien terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas. Hasil kuesioner tersebut kemudian dihitung dengan metode Chi square dan Skala Likert.

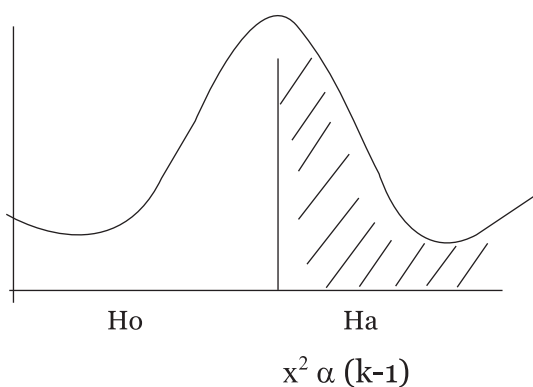
### Chi square

Langkah-langkah pengujian hipotesis adalah:

- Menentukan formulasi hipotesis  
Hipotesis yang digunakan dalam penulisan ilmiah ini adalah:  
Ho : Konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.  
Ha : Konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) dan  $x^2$  tabel (nilai kritis). Taraf nyata ( $\alpha$ ) dan  $x^2$  tabel ditentukan dengan derajat bebas (db) = k-1.

$$X^2_{\alpha} (k-1)$$

- Menentukan kriteria pengujian  
Ho diterima apabila  $x^2$  hitung <  $x^2_{\alpha} (k-1)$   
Ho ditolak apabila  $x^2$  hitung >  $x^2_{\alpha} (k-1)$



Gambar 3.1 Kurva Distribusi Chi Square (Chi Kuadrat)

### e. Membuat kesimpulan

Menyimpulkan Ho diterima atau ditolak, dengan membandingkan nilai dari uji statistiknya atau nilai hitung (langkah ke-4) dengan kriteria pengujiannya atau nilai kritis (langkah ke-3).

### d. Menentukan nilai uji statistik (nilai hitung)

	$X^2 \text{ hitung} = \frac{\sum (fo - fe)}{Fe}$
Keterangan :	
$X^2$	= Chi Kuadrat (Chi square)
$Fo$	= frekuensi yang diobservasi atau diperoleh baik melalui pengamatan maupun hasil angket
$Fe$	= Frekuensi yang diharapkan
$Fe$	= (Total baris) x Total Kolom / (Total Observasi)

### Skala likert

Adapun rumus pengujian Skala Likert yang dipakai adalah:

$$NIK = \frac{\text{Nilai Bobot}}{\sum \text{Kategori pilihan}}$$

Dimana :

NIK : Nilai Index Kerja  
Nilai Bobot : (Kategori penilaian x bobot masing-masing)

$\sum$  Kategori Penilaian : Dalam penilaian terdapat 5 dimensi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Perusahaan

Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih adalah milik Pemda DKI, berlokasi di Jalan Percetakan Negara, Jakarta Pusat (belakang Pasar Rawasari). Jasa pelayanan yang ditawarkan adalah pelayanan kesehatan dasar yang pelayanannya dititik beratkan pada pelayanan kesehatan klinis.

Kegiatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih meliputi rawat jalan (11 poliklinik), rawat inap (RB) dengan kapasitas 6 tempat tidur, pelayanan 24 jam, medical check up, pelayanan semi spesialis/Haji, dan pelayanan dokter spesialis (PD, kesehatan anak dan kebidanan)

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 konsumen (pasien) Puskesmas untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen poli umum Puskesmas Cempaka Putih. Kuesioner berisi 15 pertanyaan. Adapun proses penilaian, pengumpulan dan perhitungan data dari penyebaran angket atau kuesioner yang dilakukan dengan asumsi (1) pengambilan sampel, dan (2) kriteria penilaian.

Untuk mengetahui analisis kepuasan konsumen Puskesmas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, yang berupa data kualitatif, digunakan sistem skor seperti tampak pada Tabel 1.

### Hasil Tanggapan Responden

Dalam Tabel 2 disajikan penjelasan tentang data yang diperoleh dari penelitian.

Tabel 1  
Kriteria penilaian Analisis Kepuasan konsumen

Tingkat Kepuasan Konsumen	
KRITERIA PENILAIAN	SKOR
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber : Peneliti

Tabel.2  
Data responden

Jenis Kelamin	Pria = 44 Wanita = 56
Usia	< 20 tahun = 30 20 s/d 29 tahun = 19 30 s/d 39 tahun = 32 40 s/d 49 tahun = 16 50 tahun keatas = 3
Pengguna Jasa	Sering = 37 Jarang = 44 Baru = 19

Sumber : Data Diolah

### Hasil reliability (kehandalan)

Dalam analisis reliability dibahas 4 hal yaitu pemberian pelayanan kepada pasien secara cepat dan tanggap, prosedur pendaftaran yang tidak sulit, tindakan yang cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, dan penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat

### Hasil Assurance (Jaminan)

Dalam analisis Assurance dibahas 3 hal yaitu keahlian/profesionalisme dalam penetapan diagnosis, keterampilan dan pengetahuan personel medis dalam bekerja, dan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan

### Hasil Tangible (Berwujud)

Dalam analisis *Tangible* dibahas 3 hal yaitu kebersihan dan kerapian ruangan, desain interior dan eksterior ruangan, dan kelengkapan sarana penunjang pelayanan kesehatan

**Tabel 3**  
**Hasil Perolehan Tanggapan Jawaban Koisioner**  
**Berdasarkan Tingkat Kepuasan**

Tanggapan Responden		Tingkat Kepuasan					Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
Kehandalan	1	25	40	33	2	0	n1 = 100
	2	19	51	30	0	0	n2 = 100
	3	23	37	39	1	0	n3 = 100
	4	13	54	33	0	0	n4 = 100
Daya Tangkap	1	20	57	22	1	0	n5 = 100
	2	15	43	34	6	2	n6 = 100
Kepastian	1	18	64	15	3	0	n7 = 100
	2	5	45	38	12	0	n8 = 100
	3	25	16	59	0	0	n12 = 100
Empati	1	19	33	43	1	4	n10 = 100
	2	32	41	22	2	3	n11 = 100
	3	25	16	59	0	0	n12 = 100
Berwujud	1	65	14	21	0	0	n13 = 100
	2	11	25	60	4	0	n14 = 100
	3	27	54	17	2	0	n15 = 100
Jumlah		343	616	494	38	9	0

Sumber : Hasil Kuesioner terhadap 100 responden

**Tabel 4.**  
**Persentase Hasil Kuesioner**

	Kehandalan	Daya Tangkap	Kepastian	Empati	Berwujud	Total Baris	Proporsi Baris
Sangat Puas	80	35	49	76	103	343	22,9%
Puas	182	100	151	90	93	616	41,07%
Cukup Puas	135	56	81	124	98	494	32,93%
Kurang Puas	3	7	19	3	6	38	2,53%
Tidak Puas	0	2	0	7	0	9	0,6%
Total Kolom	400	200	300	300	300	1500	100%
Proporsi Kolom	26,67%	13,33%	20%	20%	20%	100%	

Sumber : Hasil Koesioner

1. Hipotesis

Ho : Konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ha : Konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Nilai Kritis

Tingkat signifikan adalah standar yang digunakan untuk menolak hipotesis nol (Ho).

Dalam uji hipotesis ini tingkat keyakinan (tingkat signifikan) penulis sebesar nol (Ho).

$$\alpha = 100\% - 95\% = 5\% \text{ atau } 0,05$$

3. Frekuensi harapan Fe

$$Fe = Pr \times Pc \times n$$

Dimana Pr = Proporsi baris  
Pc = Proporsi kolom  
n = Jumlah data

**Keputusan**

Terima Ha, Tolak Ho

Dengan menggunakan Metode Chi Square dan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05), maka hipotesis penelitian adalah sebagai

berikut:

$$Db = (r - 1)(c - 1) = (5 - 1)(5 - 1) = (4)(4) = 16$$

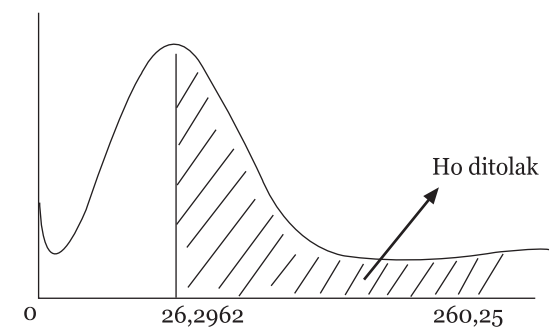
Nilai Chi Square dari tabel untuk tingkat signifikan 5% atau 0,05 dengan Db = 16 adalah 26,2962

Ho : Konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Ha : Konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Atau dengan menentukan kriteria pengujian:

Ho diterima apabila  $x^2 \text{ hitung} < x^2 \text{ tabel}$   
Ha ditolak apabila  $x^2 \text{ hitung} > x^2 \text{ tabel}$



**Gambar 4.1 Kurva Distribusi Chi Square**

$$\begin{aligned} Fe_{11} &= Pr \times Pc \times n = 22,87\% \times 26,67\% \times 1500 = 91,49 \\ Fe_{12} &= Pr \times Pc \times n = 22,87\% \times 13,33\% \times 1500 = 45,73 \\ Fe_{13} &= Pr \times Pc \times n = 22,87\% \times 20\% \times 1500 = 68,61 \\ Fe_{14} &= Pr \times Pc \times n = 22,87\% \times 20\% \times 1500 = 68,61 \\ Fe_{15} &= Pr \times Pc \times n = 22,87\% \times 20\% \times 1500 = 68,61 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Fe_{21} &= Pr \times Pc \times n = 41,07\% \times 26,67\% \times 1500 = 163,30 \\ Fe_{22} &= Pr \times Pc \times n = 41,07\% \times 13,33\% \times 1500 = 82,12 \\ Fe_{23} &= Pr \times Pc \times n = 41,07\% \times 20\% \times 1500 = 123,21 \\ Fe_{24} &= Pr \times Pc \times n = 41,07\% \times 20\% \times 1500 = 123,21 \\ Fe_{25} &= Pr \times Pc \times n = 41,07\% \times 20\% \times 1500 = 123,21 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Fe_{31} &= Pr \times Pc \times n = 32,93\% \times 26,67\% \times 1500 = 131,74 \\ Fe_{32} &= Pr \times Pc \times n = 32,93\% \times 13,33\% \times 1500 = 65,84 \\ Fe_{33} &= Pr \times Pc \times n = 32,93\% \times 20\% \times 1500 = 98,79 \\ Fe_{34} &= Pr \times Pc \times n = 32,93\% \times 20\% \times 1500 = 98,79 \\ Fe_{35} &= Pr \times Pc \times n = 32,93\% \times 20\% \times 1500 = 98,79 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Fe_{41} &= Pr \times Pc \times n = 2,53\% \times 26,67\% \times 1500 = 10,12 \\ Fe_{42} &= Pr \times Pc \times n = 2,53\% \times 13,33\% \times 1500 = 5,06 \\ Fe_{43} &= Pr \times Pc \times n = 2,53\% \times 20\% \times 1500 = 7,59 \\ Fe_{44} &= Pr \times Pc \times n = 2,53\% \times 20\% \times 1500 = 7,59 \\ Fe_{45} &= Pr \times Pc \times n = 2,53\% \times 20\% \times 1500 = 7,59 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Fe_{51} &= Pr \times Pc \times n = 0,6\% \times 26,67\% \times 1500 = 2,40 \\ Fe_{52} &= Pr \times Pc \times n = 0,6\% \times 13,33\% \times 1500 = 1,20 \\ Fe_{53} &= Pr \times Pc \times n = 0,6\% \times 20\% \times 1500 = 1,8 \\ Fe_{54} &= Pr \times Pc \times n = 0,6\% \times 20\% \times 1500 = 1,8 \\ Fe_{55} &= Pr \times Pc \times n = 0,6\% \times 20\% \times 1500 = 1,8 \end{aligned}$$

## Nilai Chi Square hitung

**Tabel 5**  
Nilai Chi Square

Kategori	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo - Fe) 2	(Fo - Fe) 2/Fe
<b>Dimensi Kehandalan</b>					
Sangat Puas	80	91,49	-11,49	132,02	1,44
Puas	182	45,73	136,27	18569,51	406,07
Cukup Puas	135	68,61	66,39	4407,63	64,24
Kurang Puas	3	68,61	-65,61	4304,67	62,74
Tidak Puas	0	68,61	-68,61	4707,33	68,61
<b>Dimensi Daya Tangkap</b>					
Sangat Puas	35	163,30	-128,3	16460,89	100,80
Puas	100	82,12	17,88	319,69	3,89
Cukup Puas	56	123,21	-67,21	4517,18	36,66
Kurang Puas	7	123,21	-116,21	13504,76	109,61
Tidak Puas	2	123,21	-121,21	14691,86	119,24
<b>Dimensi Kepastian</b>					
Sangat Puas	49	131,74	-82,74	6845,91	51,96
Puas	151	65,84	85,16	7252,22	110,15
Cukup Puas	81	98,79	-17,79	316,48	3,20
Kurang Puas	19	98,79	-79,79	6366,44	64,44
Tidak Puas	0	98,79	-98,79	9759,46	98,79
<b>Dimensi Kehandalan</b>					
Sangat Puas	76	10,12	65,88	4340,17	428,87
Puas	90	5,06	84,94	7214,80	1425,85
Cukup Puas	124	7,59	116,41	13551,29	1785,41
Kurang Puas	3	7,59	-4,59	21,07	2,78
Tidak Puas	7	7,59	-0,59	0,35	0,05
<b>Dimensi Kehandalan</b>					
Sangat Puas	76	10,12	65,88	4340,17	428,87
Puas	90	5,06	84,94	7214,80	1425,85
Cukup Puas	124	7,59	116,41	13551,29	1785,41
Kurang Puas	3	7,59	-4,59	21,07	2,78
Tidak Puas	7	7,59	-0,59	0,35	0,05
<b>Dimensi Kehandalan</b>					
Sangat Puas	103	2,40	100,6	10120,36	4216,82
Puas	93	1,2	91,8	8427,24	7022,7
Cukup Puas	98	1,8	96,2	9254,44	5141,35
Kurang Puas	6	1,8	4,2	17,64	9,8
Tidak Puas	0	1,8	-1,81	3,28	1,82
		<b>X2</b>			1422,49

## Kesimpulan

Dari perhitungan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa  $\chi^2$  hitung = 1422,49 lebih besar dari  $\chi^2$  (0,05 ; 16) tabel = 26,2962 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti konsumen (pasien) Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Analisis: Berdasarkan hasil analisa Chi Square didapat bahwa konsumen di Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil kuesioner dengan sampel sebanyak 100 reponden dari Puskesmas Kecamatan untuk menilai Nilai Indeks Kerja (NIK).

### 4.2.10. Perhitungan dengan menggunakan Skala Likert

#### 1. Nilai tertinggi

$$\begin{aligned} NT &= \text{Jumlahresponden} \times \\ &\quad \text{BobotTertinggi} \\ &= 100 \times 5 \\ &= 500 \end{aligned}$$

#### 2. Nilaiterendah

$$\begin{aligned} NT &= \text{Jumlahresponden} \times \\ &\quad \text{BobotTerendah} \\ &= 100 \times 1 \\ &= 100 \end{aligned}$$

#### 3. Wilayah data

$$\begin{aligned} R &= \text{NilaiTertinggi} - \text{NilaiTerendah} \\ &= 500 - 100 \\ &= 400 \end{aligned}$$

#### 4. Interval

$$\begin{aligned} I &= \text{Wilayah Data} / \\ &\quad \text{Banyaknyakelas} \\ &= 400 / 5 \\ &= 80 \end{aligned}$$

**Tabel Distribusi**

Kelas	Keterangan
100 - 180	Tidak Puas
181 - 261	Kurang Puas
262 - 342	Cukup Puas
343 - 423	Puas
424 - 504	Sangat Puas

## Analisis Hasil Perhitungan

Berdasarkan hasil survei responden Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih yang dipengaruhi lima dimensi variabel, dapat diberikan penjelasan sebagai berikut:

### 1. Reliability (kehandalan)

Dalam hal kepuasan konsumen terhadap pelayanan Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih untuk para konsumen, dilihat dari dimensi *reliability* (kehandalan), terdapat dua variabel yang memiliki persentase di atas rata-rata yaitu pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap sebesar 77,6% dan prosedur pendaftaran yang tidak sulit sebesar 77,8%. Dua variabel lainnya mempunyai persentase di bawah rata-rata yaitu tindakan yang cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan sebesar 76,4% dan penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat sebesar 76%.

### 2. Responsiveness (Daya Tanggap)

**Tabel 6**  
Nilai Indeks Kerja

NO	DAFTAR PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	TP	JMH	NIK
<b>A. DIMENSI KEHADALAH</b>								
1	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap	125	160	99	4	0	388	77,6%
2	Prosedur pendaftaran yang tidak sulit	95	204	90	0	0	389	77,8%
3	Tindakan yang cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan	115	148	117	2	0	382	76,4%
4	Pemeriksaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	65	216	99	0	0	380	76%
<b>B. DIMENSI DAYA TANGKAP</b>								
5	Tindakan cepat terhadap keluhan pasien	100	228	66	2	0	396	79,2%
6	Pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti	75	172	102	12	2	363	72,6%
<b>C. DIMENSI KEPASTIAN</b>								
7	Keahlian/profesionalisme dalam penetapan diagnosis	90	256	45	6	0	397	79,4%
8	Keterampilan dan pengetahuan personel medis dalam bekerja	25	180	114	24	0	343	68,6%
9	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan	130	168	84	8	0	390	78%
<b>A. DIMENSI EMPATI</b>								
10	Memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi	95	132	129	2	4	362	72,4%
11	Perhatian terhadap kondisi pasien	160	164	66	4	3	397	79,4%
12	Pelayanan yang baik terhadap pasien	125	64	177	0	0	366	73,2%
<b>B. DIMENSI BERWUJUD</b>								
13	Kebersihan dan kerapian ruangan	325	56	63	0	0	444	88,8%
14	Desain interior dan eksterior ruangan	55	100	180	8	0	343	68,6%
15	Kelengkapan sarana penunjang pelayanan kesehatan	135	216	51	4	0	406	81,2%

**Tabel 7**  
**Hasil Perhitungan Skala Likert**

No	Dimensi	Pertanyaan	Total Bobot	Ket
1	Kehandalan (Reliability)	Pemberian pelayanan terhadap pasien cepat dan tanggap	388	Puas
		Prosedur pendaftaran yang tidak sulit	389	Puas
		Tindakan yang cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan	382	Puas
		Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	380	Puas
2	Daya Tangkap Responsiveness	Tindakan cepat terhadap keluhan pasien	396	Puas
		Pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti	363	Puas
		Keahlian/Profesional dalam penetapan diagnosis	397	Puas
3	Assurance	Ketrampilan dan pengetahuan personal medis dalam bekerja	343	Puas
		Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan	390	Puas
		Memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi	362	Puas
		Perhatian terhadap kondisi pasien	397	Puas
4	Empathy	Pelayanan yang baik terhadap pasien	366	Puas
		Kebersihan dan kerapihan ruangan	444	Puas
		Desain interior dan eksterior	343	Puas
	Berwujud (tangible)	Kelengkapan sarana penunjang pelayanan kesehatan	406	Puas

**Tabel 8**  
**Rata-Rata NIK**

No	Daftar Pertanyaan	NIK
<b>A. DIMENSI KEHANDALAN</b>		
1	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap	77,6%
2	Prosedur pendaftaran yang tidak sulit	77,8%
3	Tindakan yang cepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan	76,4%
4	Penerimaan hasil pemeriksaan secara cepat dan tepat	76%
	<b>Rata - Rata</b>	<b>76,95%</b>
<b>B. DIMENSI DAYA TANGGAP</b>		
1	Tindakan cepat terhadap keluhan pasien	79,2%
2	Pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti	72,6%
	<b>Rata - Rata</b>	<b>75,9%</b>
<b>C. DIMENSI KEPASTIAN</b>		
1	Keahlian / Profesionalisme dalam penetapan diagnosis	79,4%
2	Keterampilan dan pengetahuan personal medis dalam bekerja	68,6%
3	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan	78%
	<b>Rata - Rata</b>	<b>75,33%</b>
<b>D. DIMENSI EMPATI</b>		
1	Memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi	72,4%
2	Perhatian terhadap kondisi pasien	79,4%
3	Pelayanan yang baik terhadap pasien	73,2%
	<b>Rata - Rata</b>	<b>75%</b>
<b>E. DIMENSI BERWUJUD</b>		
1	Kebersihan dan kerapihan ruangan	88,8%
2	Desain interior dan eksterior ruangan	68,6%
3	Kelengkapan sarana penunjang pelayanan kesehatan	81,2%
	<b>Rata - Rata</b>	<b>79,53%</b>
	<b>Total Rata - Rata</b>	<b>76,61%</b>

Dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) tindakan cepat terhadap keluhan pasien sebesar 79,2% mempunyai persentase di atas rata-rata, sedangkan pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti sebesar 72,6% mempunyai persentase di bawah rata-rata. Ini berarti Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih harus lebih meningkatkan variabel daya tanggap dalam melayani konsumen.

### 3. Assurance (Kepastian)

Dalam dimensi *Assurance* (kepastian) yang meliputi keahlian/profesionalisme dalam penetapan diagnosis sebesar 79,4% dan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 78% mempunyai persentase di atas rata-

rata. Sedangkan keterampilan dan pengetahuan personal medis dalam bekerja mempunyai persentase di bawah rata-rata yaitu 68,6%.

### 4. Empathy (Empati)

Kepuasan konsumen yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih, dilihat dari dimensi *empathy* (empati), mempunyai dua variabel yang memiliki persentase di bawah rata-rata yaitu memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi sebesar 72,4% dan pelayanan yang baik terhadap pasien sebesar 73,2%. Sedangkan perhatian terhadap kondisi pasien memiliki persentase di atas rata-rata yaitu 79,4%. Ini berarti Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih harus lebih memperbaiki dimensi empati

agar konsumen (pasien) mendapat kepuasan atas kinerja Puskesmas.

### 5. Tangible (Berwujud)

Kepuasan konsumen yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih, dilihat dari dimensi *tangibles* (berwujud), mempunyai persentase sangat baik. Di antaranya variabel yang mempunyai persentase di atas rata-rata yaitu kebersihan dan kerapihan ruangan sebesar 88,8% dan kelengkapan sarana penunjang pelayanan kesehatan sebesar 81,2%. Sedangkan desain interior dan eksterior ruangan mempunyai persentase sebesar 68,6%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian untuk masing-masing dimensi dihasilkan nilai rata-rata persentase NIK sebesar 76,61%. Dimensi berwujud mempunyai rata-rata persentase NIK paling tinggi, yaitu 79,53. Untuk tingkat kepuasan pelanggan NIK paling rendah ditunjukkan oleh dimensi empati dengan rata-rata persentase sebesar 75%. Rata-rata persentase NIK untuk dimensi kehandalan adalah 76,95%, dimensi daya tanggap adalah 75,9% dan dimensi kepastian adalah 75,33%.

Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih terutama pada dimensi berwujud dan kehandalan karena telah memenuhi nilai rata-rata persentase NIK (yang artinya terima Ha)

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, Teguh. 1993. *Dasar Pemasaran*. Universitas Gunadarma: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Prenhallindo: Jakarta.
- . 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 1, Prenhalindo: Jakarta.
- . 2004. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan, Indeks: Jakarta.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium 2. Prenhalindo: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cet.1. Ekonisia UII: Yogyakarta.
- Rangkuty, Fredy. 2003. *Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Gramedia Pustaka: Jakarta.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan PangsaPasar*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi 4. Andi Offset: Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 1996. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Ekonisia UII: Yogyakarta.