
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SANGGI TANGGAMUS LAMPUNG TAHUN 2022

Oleh

Rifda Ulfa Andini¹, Puteri Fannya², Lily Widjaja³, Laela Indawati⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul

Jalan Arjuna Utara No.9 RT.1/RW.2, Kecamatan Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat 11510 DKI Jakarta

Email: ¹rifdaulfaandini@gmail.com, ²puteri.fannya@esaunggul.ac.id,
³lily.widjaja@esaunggul.ac.id, ⁴laela.indawati@esaunggul.ac.id

Article History:

Received: 26-12-2022

Revised: 18-01-2023

Accepted: 11-02-2023

Keywords:

Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

Abstract: Kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan. Kepuasan pasien akan muncul ketika ditunjang dengan mutu pelayanan yang baik. Terdapat lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible) yang dimana diyakini mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik accidental sampling digunakan untuk menentukan sampel penelitian yang dibantu dengan rumus jumlah sampel untuk estimasi proporsi sehingga diperoleh sampel sejumlah 96 pasien rawat inap. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan metode observasi, survey dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap yaitu 48 responden (50%) menyatakan puas dan 48 responden (50%) menyatakan tidak puas. Dari hasil penelitian dapat disarankan kepada Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan cara meningkatkan kenyamanan dan kebersihan pada ruang tunggu dan kamar pasien rawat inap, menambah fasilitas seperti televisi atau wifi pada loket pendaftaran, serta menegakkan peraturan terkait keramahan petugas dalam pelayanan.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, kesehatan sendiri tidak dapat terlepas upaya pelayanan kesehatan dan sarana pelayanan kesehatan upaya pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan, yang bertujuan antara lain untuk

memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini dapat dilaksanakan pasien apabila merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterima oleh mereka akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa tersebut dimasa yang akan datang (Prabandari, 2017).

Mutu pelayanan memiliki lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Bustami, 2011). Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparaturnya pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Daryanto & Setyabudi, 2014).

Salah satu aparaturnya pelayanan yang memperhatikan kepuasan pelanggannya adalah puskesmas. Puskesmas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah Kecamatan. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat berperilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Kemenkes, 2016).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan keberhasilan program pelayanan (Halawa, F. Y., dan Silaen, 2020). Tingkat kepuasan pasien dapat menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan di rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan (Deharja et al., 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hartina Damopolii, Ardiansa A.T. Tucunan, Frankie R.R. Maramis di Rumah Sakit Bhayangkara ini memiliki penurunan jumlah kunjungan pasien di ruangan rawat inap yang disebabkan oleh ketidakpuasan pasien akibat keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan, pelayanan administrasi yang lama, keterlambatan petugas dalam mengganti cairan dan lain sebagainya (Damopolii et al., 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Ade Utia Detty menyatakan, persepsi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien karena bukti fisik yang diberikan oleh tenaga perawatan dan dokter masih ada yang dirasakan kurang baik atau memiliki makna negatif dari responden.

Puskesmas Sanggi adalah salah satu puskesmas yang terdapat di Kecamatan Bandar Negeri Semuong dengan jumlah tenaga kesehatan 62 orang. Pada tahun 2017 Bupati Kabupaten Tanggamus telah meresmikan UPTD Puskesmas Sanggi menjadi Puskesmas rawat inap. Rata-rata jumlah pasien rawat inap dalam sebulan di puskesmas sanggi ada 43 pasien dan pasien rawat jalan di Puskesmas Sanggi pada bulan Oktober 2021 sejumlah 1100, November 1180, Desember 1165.

Berdasarkan dengan melakukan wawancara pada pasien di Puskesmas Sanggi dari 8 pasien yang saya wawancarai diketahui ada 6 pasien yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Sanggi dan 2 pasien merasa cukup puas. Pasien yang merasa tidak puas mengatakan ketidakpuasannya disebabkan masih adanya pegawai yang tidak ramah, tidak perhatian dan pelayanan gizi di puskesmas tidak sesuai dengan keadaan pasien. Selain itu, ketidakpuasan pasien yang paling sering diungkapkan dalam kaitannya dengan

sikap dan perilaku petugas puskesmas, antara lain lingkungan kotor, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, perawat kurang komunikatif, lamanya proses masuk rawat inap, keacuhan serta ketertiban dan kebersihan di lingkungan Puskesmas.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan memberikan gambaran dan menjelaskan hasil yang di dapat mengenai gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung pada bulan Maret-Mei 2022. Dari populasi ditentukan sampel penelitian dengan teknik *accidental* sampling, besar sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus jumlah sampel untuk estimasi proporsi sehingga diperoleh sampel sejumlah 96 orang. Variabel penelitian sebanyak 6 variabel dengan 5 variabel independen dan 1 variabel dependen yang terdiri dari *reliability* (X1), *assurance* (X2), *tangible* (X3), *empathy* (X4), *responsiveness* (X5), dan tingkat kepuasan pasien (Y). Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan metode observasi, survey dan wawancara. Teknik analisis data yang di gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang di lakukan untuk memberi gambaran tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Survei

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Umur		
≤ 25 tahun	21	21,9%
26 – 50 tahun	51	53,1%
> 50 tahun	24	25%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	45,8%
Perempuan	52	54,2%
Pendidikan		
Tidak Sekolah	23	24%
SD	36	37,5%
SLTP	15	15,6%
SLTA	17	17,7%
Diploma	2	2,1%
Sarjana	1	1%
Lain-lain	2	2,1%

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	33	34,4%
Wiraswasta	10	10,4%
Ibu Rumah Tangga	16	16,7%
Petani	26	27,1%
PNS/TNI/ POLRI	7	7,3%
Lain-lain	4	4,2%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung di dominasi oleh usia 26-20 tahun dengan jumlah 51 orang (53,1%) dengan jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 44 orang (45,8%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SD sebanyak 36 orang (37,5%) dan sebagian besar tidak bekerja sejumlah 33 orang (34,3%).

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tabel 2 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

<i>Reliability</i>	Jumlah	Persentase
Puas	72	75%
Tidak Puas	24	25%
Total	96	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil rekapitan gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Reliability* 72 responden (75%) menyatakan puas dan 24 responden (25%) menyatakan tidak puas.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Tabel 3 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i>	Jumlah	Persentase
Puas	71	74%
Tidak Puas	25	26%
Total	96	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil rekapitan gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Assurance* 71 responden (74%) menyatakan puas dan 25 responden (26%) menyatakan tidak puas.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tabel 4 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

<i>Tangibles</i>	Jumlah	Persentase
Puas	59	61,5%
Tidak Puas	37	38,5%
Total	96	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil rekapitan gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibles* 59 responden (61,5%) menyatakan puas dan 37 responden (38,5%) menyatakan tidak puas.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Tabel 5 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

<i>Empathy</i>	Jumlah	Persentase
Puas	66	68,8%
Tidak Puas	30	31,3%
Total	96	100%

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil rekapitan gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Empathy* 66 responden (68,8%) menyatakan puas dan 30 responden (31,3%) menyatakan tidak puas.

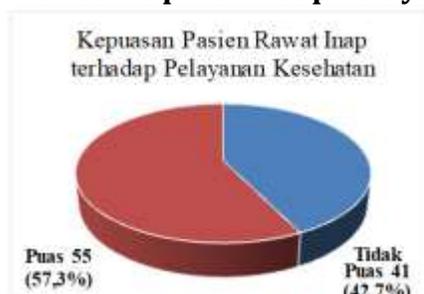
Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsivenees*

Tabel 6 Rekapitulasi Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsivenees*

<i>Responsivenees</i>	Jumlah	Persentase
Puas	65	67,7%
Tidak Puas	31	32,3%
Total	96	100%

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil rekapitan gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *Responsivenees* 65 responden (67,7%) menyatakan puas dan 31 responden (32,3%) menyatakan tidak puas.

Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan



Gambar 1 Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan gambar 1 diatas didapatkan hasil rekapan gambaran kepuasan pasien rawat inap yaitu 55 responden (57,3%) menyatakan puas dan 41 responden (42,7%) menyatakan tidak puas.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan 5 Dimensi

Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Penerimaan Pasien. Sebagai indikator pertama, pelayanan penerimaan pasien adalah salah satu bagian paling utama dalam pelayanan rumah sakit karena disini terbentuk kesan pertama akan pelayanan yang akan diterima kedepannya oleh pasien ataupun keluarga pasien. Hasil penelitian diperoleh secara umum bahwa dari 96 responden menunjukkan bahwa secara keseluruhan, 48 responden (50%) merasakan puas terhadap pelayanan penerimaan pasien, 48 responden (50%) merasakan tidak puas terhadap pelayanan penerimaan pasien Faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Reliability

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan terhadap dimensi *reliability* (dapat dipercaya) di Puskesmas Sanggi dinyatakan responden puas terhadap dimensi *reliability* yaitu 60 responden (62,5%) dan 36 responden (37,5%) menyatakan tidak puas terhadap dimensi *reliability*. Dimensi reliabilitas (*reliability*) diukur dari indikator: prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelitbelit, dokter datang tepat waktu, kesiapadokter melayani pasien, dokter bertindak cepat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan periksa. Responden menyatakan Puskesmas melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit serta petugas kesehatan juga bertindak cepat ketika ada pasien datang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari WP, Sunarto, 2008) faktor *reliability* merupakan faktor yang dianggap paling berpengaruh diantara faktor lainnya. Setiap pelayanan memerlukan petugas yang handal, jadi setiap petugas diharuskan atau diwajibkan untuk memiliki kemampuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, pengetahuan dan profesional kerja yang tinggi, sehingga aktivitas yang dilakukan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, tidak ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima pasien (Wangi R, 2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Suharmiati, 2007) variabel (*reliability*) atau lama menunggu pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik rawat jalan maupun pasien rawat inap. Semakin cepat layanan yang diberikan maka pasien semakin merasa puas. Berdasarkan teori hal ini sejalan karena *reliability* Puskesmas Sanggi telah memenuhi keinginan responden di lihat dari prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Assurance

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan terhadap dimensi *assurance* (jaminan) di Puskesmas Sanggi dinyatakan responden puas 71 responden (74%) dan 25 responden

(26%) menyatakan tidak puas terhadap dimensi *assurance*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan variabel jaminan (*assurance*) baik sebagian besar akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan sedangkan responden dengan yang menyatakan variabel jaminan (*assurance*) yang kurang baik sebagian besar akan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Variabel jaminan diukur berdasarkan indikator perilaku dokter menimbulkan rasa aman, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, biaya perawatan terjangkau, menjaga kerahasiaan pasien selama menjalani pemeriksaan, dan memberi jaminan akan kesembuhan pasien. Hasil ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000) yang dikutip dalam (Nursalam, 2011) yang menyatakan bahwa Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Menurut (Lestari WP, Sunarto, 2008) variabel jaminan (*assurance*) dianggap “Sangat Penting” dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan terhadap dimensi *tangibles* (bukti langsung atau berwujud) di Puskesmas Sanggi dinyatakan responden puas 59 responden (61,5%) dan 37 responden (38,5%) menyatakan tidak puas terhadap dimensi *tangibles*. Menurut (Tjiptono dan Chandra 2011) Tampilan Fisik (*Tangibles*), berkaitan dengan daya tarik perlengkapan, fasilitas fisik, material, dan penampilan karyawan. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai. Menurut (Lestari WP, Sunarto, 2008) bahwa kondisi ruang rawat inap yang nyaman, bersih dan rapi dan juga kelengkapan peralatan medis yang tidak mengharuskan mereka dirujuk kerumah sakit lain “sangat penting” dalam menentukan kepuasan.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan terhadap dimensi *empathy* (empati atau kepedulian) di Puskesmas Sanggi dinyatakan responden puas 66 responden (68,8%) dan 30 responden (31,3%) menyatakan tidak puas terhadap dimensi *empathy*. Menurut (Tjiptono dan Chandra 2011) Empati (*Empathy*) merupakan pemahaman perusahaan mengenai masalah pelanggannya, bertindak untuk kepentingan pasien, dan memberi perhatian kepada pasien serta memiliki jam operasi yang nyaman. Variabel empati (*empathy*) diukur model komunikasi dokter dalam memberikan rasa tenang atau menghibur atau memberikan dorong untuk cepat sembuh. Hasil penelitian menunjukkan responden sebagian besar menyatakan dokter dan perawat sudah baik dalam berkomunikasi serta memberikan dorong untuk cepat sembuh. Hasil sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari WP, Sunarto, 2008) pasien sebagian menyatakan bahwa faktor *empathy* adalah “Penting” dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Sanggi dinyatakan puas 65 responden (67,7%) dan 31 responden (32,3%) menyatakan tidak puas terhadap dimensi *responsiveness*. Dimensi *responsiveness* diukur dari indikator: dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya, petugas pendaftaran bersikap ramah dan sopan, petugas pendaftaran memperhatikan kebutuhan. *Responsiveness* atau daya tanggap berkenaan dengan kemampuan dan kesediaan petugas merespon permintaan pelanggan, membantu mereka, dan memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberi jasa secara cepat (Wangi R, 2017). Hasil penelitian pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa daya tanggap puskesmas dalam menerima pasien rawat jalan sudah baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Lestari WP, Sunarto, 2008) faktor *Responsiveness* "Sangat Penting" dari faktor ini baik untuk responden rawat inap maupun rawat jalan memandang bahwa sikap dan perilaku dokter mereka pandang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepuasan pasien rawat inap pada dimensi *reliability* (Reliabilitas) di Puskesmas Sanggi merasa puas dengan indikator tertinggi adalah kesigapan dokter melayani pasien sedangkan nilai yang paling rendah ada pada indikator Petugas pendaftaran melaporkan segala detail perubahan dokter kepada pasien sewaktu melakukan kunjungan.
2. Kepuasan pasien rawat inap pada dimensi *assurance* (Jaminan) di Puskesmas Sanggi merasa puas dengan indikator tertinggi pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakitnya sedangkan nilai yang paling rendah ada pada indikator perilaku dokter menimbulkan rasa aman.
3. Kepuasan pasien rawat inap pada dimensi *tangibles* (Tampilan Fisik) di Puskesmas Sanggi merasa puas dengan indikator tertinggi adalah memiliki Alat-alat medis yang cukup lengkap sedangkan nilai yang paling rendah ada pada indikator Rawat inap tertera rapi dan bersih termasuk kamar mandi.
4. Kepuasan pasien rawat inap pada dimensi *empathy* (Empati) di Puskesmas Sanggi merasa puas dengan indikator tertinggi adalah menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka sedangkan nilai yang paling rendah ada pada indikator perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien.
5. Kepuasan pasien rawat inap pada dimensi *responsiveness* (Ketanggapan) di Puskesmas Sanggi merasa sangat puas dengan indikator tertinggi adalah petugas pendaftaran bersikap ramah dan sopan sedangkan nilai yang paling rendah ada pada indikator pasien di ikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya.

Dari hasil penelitian juga melahirkan saran yang dapat diberikan kepada puskesmas agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan cara Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi harus dapat di pertahankan dan lebih ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Sanggi baik dari aspek *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati/Perhatian). Sehingga kualitas yang terdapat di Puskesmas Sanggi dapat terjaga dengan baik dan pasien yang datang akan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sanggi Tanggamus Lampung.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing Ibu Puteri Fannya yang telah meluangkan waktunya dan pikiran dalam menyelesaikan penelitian serta rekan-rekan yang membantu dalam penyelesaian penelitian ini. Tanpa adanya dukungan dari beberapa pihak penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan dengan hasil yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bustami. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya / Bustami.
- [2] Damopolii, S. H., Tucunan, A. A. T., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK III Manado. *Kesmas*, 7(5). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>
- [3] Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava. Media.
- [4] Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2019). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan metode Servqual, CSI, dan IPA di klinik dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- [5] Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat jalan, Rawat Inap dan Ruang Operasi Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. 2507(February), 1–9.
- [6] Halawa, F. Y., dan Silaen, T. P. N. M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan.
- [7] Kemenkes. (2016). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 44 TAHUN 2016.
- [8] Lestari WP, Sunarto, K. T. (2008). Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*.
- [9] Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*.
- [10] Prabandari, S. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal. 2nd Seminar Nasional IPTEK Terapan (SENIT) 2017, 2, 224–228.
- [11] Suharmiati, B. D. 2007. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. Vol. 10. N.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN