

Jurnal Manajemen  
**Motivasi**

E-ISSN : 2407-8218

P-ISSN : 2085-4226

Pengaruh Economic Value Added (EVA) Dan Return Value Added (RVA) Terhadap Return Saham Pada Perusahaan yang Diambil sebagai Di Bursa Dar Indonesia  
**Arwandi, Lisa Rizka**  
101-102

Analisa Proses Keputusan Perantara Online dan Implementasi Customer Involvement Pada PT. Salsabeh Digital (Studi Kasus Pada www.salsabehdigital.com) 2016  
**Rani Ruzka**  
103-110

Analisa Pengukuran Kinerja Keuangan Berstruktur Nilai Asset Intangible (Jurnal) 2017  
Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar Di Bursa Dar Indonesia (DI)  
**Angi Wati Rizka**  
111-118

Pengaruh Sistem Perencanaan Terhadap Keputusan Konsumen Melalui Big Data Analytics Di Era Postek  
**Ely Syarif, Nury Syarif**  
119-126

Pengaruh Persepsi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Tetap Ditinjau Pada PT. PUN Perumahan Sragen  
**Semuel, Izzat Widi**  
127-134

Pengaruh Produktif Kerja Dan Perilaku Terhadap Keputusan Perantara Dalam Perantara Rumah Tani Di Pesisir Pantai, Kabupaten Ponorogo  
**Elly Nur**  
135-142

Kemampuan Terhadap Persepsi Persepsi Di Pemasangan Kanvas Kanvas Sragen  
**Rizka**  
143-150

Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Indonesia Airway Cabang Ponorogo  
**Wang Dwi Sulistyanti**  
151-158



HOME ABOUT LOGIN SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS

Home > About the Journal > Editorial Team

## Editorial Team

### Editor In Chief

Fenni Supriadi, Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia

### Editorial Board

Samsuddin Samsuddin, Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia  
 Santy Mayda Batubara, Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia  
 Devi Yasmin, Universitas Muhammadiyah Pontianak, Indonesia  
 Dini Turipanam Alamanda, Universitas Garut, Indonesia  
 Sari Zawitri, Politeknik Negeri Pontianak, Indonesia



The Copyright is reserved to the Jurnal Manajemen Motivasi that is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



- [Submit An Article](#)
- [Focus and Scope](#)
- [Editorial Team](#)
- [Peer Review Process](#)
- [Reviewers](#)
- [Author Guidelines](#)
- [Publication Fee](#)
- [Publication Ethics](#)
- [Journal Order](#)
- [Indexing](#)
- [Visitor Statistics](#)

## TEMPLATE



Penyerahan Arti



**REFERENCE MANAGEMENT**



## PLAGIARISM CHECK



USER

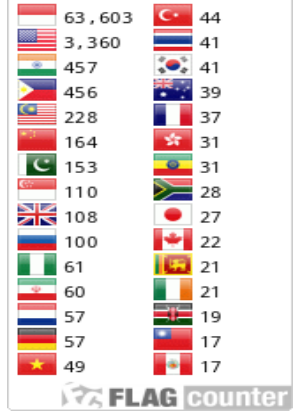
Username

Password

Remember me

Login

### Visitors





HOME ABOUT LOGIN SEARCH CURRENT ARCHIVES ANNOUNCEMENTS








Home > Archives > **Vol 9, No 3 (2013)**

## Vol 9, No 3 (2013)

### Jurnal Manajemen Motivasi

DOI: <http://dx.doi.org/10.29406/jmm.v9i3>

#### Table of Contents

<p><b>Perbandingan Kinerja Keuangan dari Koperasi unit desa Sawit Raya, Sawit Mekar Jaya, dan Sawit Abadi Kabupaten Sambas</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.204</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 119-207</p>
<p> <i>Edy Suryadi , Bambang Widadi</i></p>	
<p><b>Kesiapan Menikah Pada Wanita Berpendidikan S2 (Studi Kasus Pada Mahasiswi S2 Psikologi)</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.208</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 208-223</p>
<p> <i>sri nurgroho jati</i></p>	
<p><b>Analisis Pengaruh Faktor Eksternal Dan Internal Pelanggan Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Surat Kabar Harian Borneo Tribune</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.205</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 224-238</p>
<p> <i>Dedi Haryanto , Ria Rusmayanti</i></p>	
<p><b>Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Pembiayaan Bank Muamalat Makassar</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.207</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 239-252</p>
<p> <i>Kapriani Kapriani</i></p>	
<p><b>ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN TABLOID NOVA DI KOTA PONTIANAK</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.209</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 253-267</p>
<p> <i>Samsuddin Sam</i></p>	
<p><b>Analisis Kualitas Pelayanan yang Diberikan Koperasi Restu Berdikari Kecamatan Sungai Tebelian Kabupaten Sintang</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.210</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 268-281</p>
<p> <i>devi yasmin , Supriyadi Sup</i></p>	
<p><b>Pengaruh Dinamika Lingkungan Terhadap Daya Saing Perusahaan</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.211</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 282-292</p>
<p> <i>Helman Fachri</i></p>	
<p><b>Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Paket Pos Optima Pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Pontianak</b> DOI : 10.29406/jmm.v9i3.212</p>	<p>PDF (BAHASA INDONESIA) 293-302</p>



**Submit An Article**

**Focus and Scope**

**Editorial Team**

**Peer Review Process**

**Reviewers**

**Author Guidelines**

**Publication Fee**

**Publication Ethics**

**Journal Order**

**Indexing**

**Visitor Statistics**

**TEMPLATE**



Article  
template

Penyerahan Arti



**REFERENCE  
MANAGEMENT**



**PLAGIARISM CHECK**

 iThenticate®

 grammarly

 Syarifah Arini



The Copyright is reserved to the Jurnal Manajemen Motivasi that is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.



USER



Username

Password

Remember me

Login

### Visitors

	63,604		44
	3,360		41
	457		41
	456		39
	228		37
	164		31
	153		31
	111		28
	108		27
	100		22
	61		21
	60		21
	57		19
	57		17
	49		17



 INTERNATIONAL  
STANDARD  
SERIAL  
NUMBER  
INTERNATIONAL CENTRE

# Pengaruh Dinamika Lingkungan Terhadap Daya Saing Perusahaan

## **Abstrak**

This study was to analyze the user's satisfaction JAMKESMAS in UPTD District Health Clinics of North Pontianak. particularly the dimensions of service quality that is composed of variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The study used survey methods, data collection techniques, namely: observation, interviews, and questionnaires. Samples used as many as 100 people by using purposive sampling. Data were analyzed using the Cartesian diagram. The results of this study indicate that the majority of respondents were satisfied with the service UPTD District Health Clinics of North Pontianak with an average satisfaction level of 4.29 and the value of the average rate of interest of 4.21 dimension of service quality the most satisfying user JAMKESMAS is the dimension of certainty guarantees, and physical evidence, where the majority of respondents' votes are in quadrant B, which means that the interest and customer satisfaction are at a high level and in accordance with the wishes of the consumer. Dimensional quality of services that they are in quadrant A, which means the consumer is not satisfied then it should be further enhanced by the company. While the dimensions of the quality of services that are in quadrant C and D in which the interests of consumers are at a low level is considered normal practice even though consumers are satisfied because it is not very important.

Keywords: Satisfaction, Service Quality Dimensions Services

## Pendahuluan

Sejalan dengan UUD 1945 pasal 28 dan Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang kesehatan, bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya, dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Kenyataan yang terjadi, derajat kesehatan masyarakat miskin masih rendah, Masyarakat miskin biasanya rentan terhadap penyakit dan mudah terjadi penularan penyakit karena berbagai kondisi seperti kurangnya kebersihan lingkungan dan perumahan yang saling berimpitan, perilaku hidup bersih masyarakat yang belum membudaya, pengetahuan tentang kesehatan dan

**Helman Fachri dan Rini Rizki**

Universitas Muhammadiyah Pontianak

pendidikan yang umumnya masih rendah. Derajat masyarakat miskin berdasarkan indikator Angka Kematian Bayi (AKB) dan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia, tahun 2010, yaitu AKB sebesar 34 per 1000 kelahiran hidup dan AKI sebesar 228 per 100.000 kelahiran hidup serta umur harapan hidup laki-laki dan perempuan sebesar 69 (BPS).

Derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah tersebut diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan pelayanan ini dipengaruhi beberapa faktor seperti tidak ada kemampuan secara ekonomi karena biaya kesehatan memang mahal. Peningkatan biaya kesehatan yang diakibatkan oleh berbagai faktor seperti perubahan pola penyakit, perkembangan teknologi kesehatan dan kedokteran, pola kesehatan yang tidak direncanakan, kondisi geografis yang sulit untuk menjangkau sarana kesehatan.

Derajat kesehatan yang rendah berpengaruh terhadap rendahnya produktivitas kerja yang pada akhirnya menjadi beban bagi masyarakat dan Pemerintah. Untuk meringankan beban masyarakat miskin berkaitan dengan kesehatan, Pemerintah telah menerbitkan keputusan Menteri Kesehatan RI No.: 785/Menkes/SK/VI/2002, tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat miskin (Askeskin) yang diperbaharui oleh Keputusan Menteri Nomor. 125/MENKES/SK/II/2008, Tanggal 6 februari tahun 2008 tentang pedoman pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). JAMKESMAS adalah

program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu.

Tujuan Penyelenggaraan Jamkesmas adalah (a) Tujuan umum: terselenggaranya akses dan mutu pelayanan kesehatan terhadap seluruh masyarakat miskin dan tidak mampu agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal secara efektif dan efisien. (b) Tujuan khususnya: meningkatkan cakupan masyarakat dan tidak mampu yang mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas serta jaringannya dan di Rumah Sakit, serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat miskin.

Tabel 1  
Jumlah Peserta Jamkesmas Kecamatan dan Puskesmas di Kota Pontianak (2011)

Kecamatan	Puskesmas	Jumlah Peserta
Pontianak Kota	Jend. Urip	5.510
	Aliayang	4.103
	Pal III	4.060
	Karya Mulya	916
		<b>14.589</b>
Pontianak Barat	Perum I	5.176
	Perum II	8.502
	Komyos	5.781
	Pal V	2.616
		<b>22.075</b>
Pontianak Selatan	Gang Sehat	1.924
	Purnama	2.492
		<b>4.416</b>
Pontianak Tenggara	Kp. Bangka	2.994
	Paris II	1.012
		<b>4.006</b>
Pontianak Timur	Saigon	3.971
	Kp. Dalam	12.908
	Tambelan Sampit	2.828



	Banjar Serasan	3.667
	Tanjung Hulu	3.039
	Parit Mayor	1.558
		<b>27.971</b>
Pontianak Utara	Siantan Hilir	4.031
	Siantan Tengah	5.860
	Siantan Hulu	4.142
	Telaga Biru	3.130
	Khatulistiwa	4.362
		<b>21.525</b>
<b>Jumlah</b>		<b>94.582</b>

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Pontianak, 2012

Berdasarkan Tabel 1, Kecamatan Pontianak Utara merupakan salah satu kecamatan yang memiliki peserta Jamkesmas yang cukup tinggi (22,75%) setelah Pontianak Timur (29,57%). Untuk itu pembahasan akan difokuskan pada Kecamatan Pontianak Utara

Data Jumlah Masyarakat Kurang Mampu yang Menjadi Peserta Jamkesmas di Kecamatan Pontianak Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2  
Jumlah Masyarakat Kurang Mampu yang Menjadi Peserta Jamkesmas di Kec. Pontianak Utara (2011)

No	Nama Kelurahan	Jumlah Jiwa
1	Siantan Hulu	8.588
2	Siantan Tengah	6.592
3	Batu Layang	5.282
4	Siantan Hilir	5.357
Jumlah		25.819

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Pontianak 2012

Peserta Jamkesmas di Puskesmas Siantan Hilir dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3  
Jumlah Peserta Jamkesmas di Puskesmas Siantan Hilir (2010 dan 2011)

Tahun	Peserta yang berobat	Kunjungan (kali)
2010	869	3.858
2011	658	2.821

Sumber: Puskesmas Siantan Hilir Tahun 2012

Penurunan pengunjung yang terjadi di Puskesmas Siantan Hilir dapat dikarenakan dari dua faktor yaitu faktor eksternal yang memungkinkan jumlah penderita atau pasien yang sakit di wilayah kerja Puskesmas Siantan Hilir juga berkurang, selain itu kemungkinan masyarakat sendiri tidak berobat ke Puskesmas Siantan Hilir. Di samping itu faktor internal dari Puskesmas Siantan Hilir sendiri juga perlu diperhatikan, apakah selama ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa sudah baik.

Kepuasan pasien perlu untuk dievaluasi karena penilaian kepuasan pasien mengandung informasi yang bermanfaat mengenai struktur, proses dan pelayanan. Selain itu tingkat kepuasan pasien mempunyai sifat prediktif mengenai bagaimana pasien akan berperilaku. Pelanggan yang puas akan membawa orang lain untuk datang, jadi dengan memuaskan kebutuhan pelanggan sama dengan sudah memasarkan melalui para pelanggan mereka yang dipuaskan.

Pasien baru akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul



apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

#### Alat dan Metoda

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan metode survey. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna Jamkesmas pada Puskesmas Siantan Hilir dengan sampel sebanyak 100 orang dengan metoda penarikan sampel adalah *purposive sampling*. Syarat sample ditetapkan adalah usia minimal 17 tahun, tidak dalam kondisi sakit yang parah. Alat analisis yang digunakan adalah Diagram Kartesius dengan ketentuan:

- Kuadran A adalah kinerja suatu variabel adalah rendah dari pada keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.
- Kuadran B adalah kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.
- Kuadran C adalah Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.
- Kuadran D adalah Kinerja perusahaan berada dalam tingkat tinggi, keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut rendah sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai

agar dapat mengefisienkan sumberdaya yang ada.

#### Hasil dan Pembahasan

##### *Karakteristik Responden*

Tabel 4  
Umur

Umur	Jumlah Responden	%
18 - 26	14	14
27 - 35	35	35
36 - 44	34	34
45 - 53	8	8
54 - 62	7	7
63 - 71	2	2
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan, Tahun 2012

Tabel 5  
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	%
Laki-Laki	32	32
Perempuan	68	68
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan, Tahun 2012

Tabel 6  
Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	%
Tidak kerja	5	5
Rumah Tangga	51	51
Swasta	44	44
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan, Tahun 2012

Tabel 7  
Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah Responden	%
Tamat SD	21	21
Tamat SMP	36	36
Tamat SMA	43	43
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan, Tahun 2012

### Analisis Kepuasan Pengguna Jamkesmas

Kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang dimana ia telah mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan harapannya. Kepuasan konsumen yang satu berbeda dengan yang lainnya meskipun situasi dan kondisi yang dihadapi mereka sama, hal ini disebabkan karena mereka menanggapi situasi dan kondisi tersebut secara berbeda pula. Untuk mengetahui apakah konsumen puas atau tidak puas terhadap pelayanan Puskesmas Siantan Hilir dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini. Hasil penilaian responden terhadap mutu pelayanan dari atribut-atribut dapat dilihat pada Tabel 8 .

Tabel 8  
Perhitungan Kepuasan Pengguna Jamkesmas Terhadap Pelayanan Puskesmas Siantan Hilir

Variabel Penelitian	Penilaian Rata-kepuasan	Rata-rata	Penilaian Kepentingan	Rata-rata
	Xi	$\bar{X}$	Yi	$\bar{Y}$
<b>Keandalan</b>				
prosedur penerimaan pasien, cepat dan tepat	406	4,06	405	4,05

Petugas puskesmas selah memberikan pelayanan sesuai prosedur.	397	3,97	393	3,93
Petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal	383	3,83	382	3,82
Ketersediaan obat yang ada di puskesmas	431	4,31	422	4,22
<b>Daya Tanggap</b>				
Petugas puskesmas tanggap dalam menangani keluhan pasien	422	4,22	413	4,13
Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	430	4,30	423	4,23
Waktu menunggu antrian/giliran untuk berobat	416	4,16	409	4,09
<b>Kepastian Jaminan</b>				
Pasien merasa nyaman saat melakukan pengobatan di puskesmas	439	4,39	435	4,35
Keterampilan petugas saat bekerja	435	4,35	434	4,34
Keramahan petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien	449	4,49	435	4,35
<b>Empati</b>				
Petugas puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan dan pelayanannya	439	4,39	420	4,20
Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	454	4,54	410	4,10
Memberikan kesempatan pada pasien bertanya	445	4,45	436	4,36
Lokasi puskesmas mudah di jangkau	431	4,31	427	4,27
<b>Bukti Fisik</b>				
Kebersihan dan kerapian ruangan	445	4,45	423	4,23
Nyaman dan memadai ruang tunggu yang disediakan puskesmas	440	4,40	431	4,31
Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)	431	4,31	442	4,42
Kelengkapan peralatan yang digunakan	435	4,35	439	4,39
Tersedianya tempat duduk untuk pasien pada ruang tunggu	432	4,32	424	4,24
Tersedianya toilet yang ada air	436	4,36	428	4,28
Total Rata-Rata		85,96 4,29		84,31 4,21

Sumber:Data Olahan, Tahun 2012

Berdasarkan rekapitulasi pada Tabel 8 diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna Jamkesmas  $\bar{X}$  = 4,29 dan rata-rata tingkat kepentingannya adalah  $\bar{Y}$  = 4,21 ini berarti bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna Jamkesmas berada di atas tingkat kepentingannya jadi secara keseluruhan responden puas dengan kualitas jasa/pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Siantan Hilir. Selanjutnya dapat dibuat sebuah diagram kartesius untuk menilai faktor-faktor kepuasan responden terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Siantan Hilir dan tingkat kepentingan berdasarkan jawaban dari responden. Gambar Pemetaan atribut-atribut kepuasan Pengguna Jamkesmas di Puskesmas Siantan Hilir adalah:

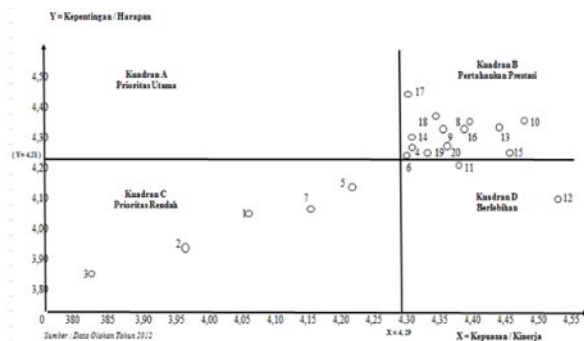


Diagram kartesius pada di atas dapat digunakan sebagai informasi, variabel mana yang hendaknya segera ditindaklanjuti (kuadran A), dipertahankan (kuadran B), dikurangi (kuadran C,) dan dipertahankan/dikurangi karena kurang dibutuhkan (kuadran D). Dengan menggunakan diagram kartesius tersebut maka dapat diperoleh informasi:

1. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{Y}$  = 4,05

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{X}$  = 4,06

Jadi variabel Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat berada pada kuadran C. Artinya kepentingan dan kepuasan pasien terhadap variabel tersebut rendah, sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir belum perlu melakukan perbaikan variabel tersebut.

2. Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{Y}$  = 3,93

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{X}$  = 3,97

Jadi variabel Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada berada pada kuadran C Artinya kepentingan dan kepuasan pasien terhadap variabel tersebut rendah, sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir belum perlu melakukan perbaikan variabel tersebut.

3. Petugas medis dan non medis Puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{Y}$  = 3,82

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{X}$  = 3,83

Jadi variabel Petugas medis dan non medis Puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan berada pada kuadran C Artinya kepentingan dan kepuasan pasien terhadap variabel tersebut rendah,

sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir belum perlu melakukan perbaikan variabel tersebut.

4. Ketersediaan obat yang ada di Puskesmas

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,22$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,31$

Jadi variabel Ketersediaan obat yang ada di Puskesmas berada pada kuadran B Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerjanya.

5. Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu tanggap dalam menangani keluhan pasien

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,13$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,22$

Jadi variabel Petugas medis dan non medis Puskesmas selalu tanggap dalam menangani keluhan pasien berada pada kuadran C. Artinya kepentingan dan kepuasan pasien terhadap variabel tersebut rendah, sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir belum perlu melakukan perbaikan variabel tersebut.

6. Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,23$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,30$

Jadi variabel Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai

pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerjanya.

7. Waktu menunggu antrian/giliran untuk berobat

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,09$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,16$

Jadi variabel Waktu menunggu antrian/giliran untuk berobat berada pada kuadran C. Artinya kepentingan dan kepuasan pasien terhadap variabel tersebut rendah, sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir belum perlu melakukan perbaikan variabel tersebut.

8. Pasien merasa nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,35$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,39$

Jadi variabel Pasien merasa nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

9. Keterampilan petugas saat bekerja

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,34$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,35$

Jadi variabel Keterampilan petugas saat bekerja berada pada kuadran B. artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir

harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

10. Keramahan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,35$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{x} = 4,49$

Jadi variabel Keramahan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

11. Petugas non medis dan medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan dan pelayanannya

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,20$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{x} = 4,39$

Jadi variabel Petugas non medis dan medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan dan pelayanannya berada pada kuadran D. Artinya kepentingan pasien terhadap variabel tersebut rendah sedangkan kepuasan pihak Puskesmas Siantan Hilir terhadap variabel tersebut berada pada tingkat tinggi, sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya Puskesmas Siantan Hilir

12. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,10$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{x} = 4,54$

Jadi variabel Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti berada pada kuadran D Artinya kepentingan pasien terhadap variabel tersebut rendah sedangkan kepuasan pihak Puskesmas Siantan Hilir terhadap variabel tersebut berada pada tingkat tinggi, sehingga pihak Puskesmas Siantan Hilir perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya Puskesmas Siantan Hilir

13. Memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,36$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{x} = 4,45$

Jadi variabel Memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/ harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

14. Lokasi Puskesmas yang mudah di jangkau

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,27$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{x} = 4,31$

Jadi variabel Lokasi Puskesmas yang mudah di jangkau berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kerjanya.

15. Kebersihan dan kerapian ruangan

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,23$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,45$

Jadi variabel Kebersihan dan kerapian ruangan berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

16. Nyaman dan memadai ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,31$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,40$

Jadi variabel Nyaman dan memadai ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

17. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan)

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,42$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,31$

Jadi variabel Kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan) berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

18. Kelengkapan peralatan yang digunakan

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,39$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,35$

Jadi variabel Kelengkapan peralatan yang digunakan berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

19. Tersedianya tempat duduk untuk pasien pada ruang tunggu

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,24$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,32$

Jadi variabel Tersedianya tempat duduk untuk pasien pada ruang tunggu berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut

20. Tersedianya toilet yang ada air

Nilai rata-rata kepentingan:  $\bar{x} = 4,28$

Nilai rata-rata kepuasan:  $\bar{y} = 4,36$

Jadi variabel tersedianya toilet yang ada air berada pada kuadran B. Artinya kinerja dan tingkat keinginan/harapan konsumen pada suatu variabel telah sesuai pelaksanaannya, sehingga Puskesmas Siantan Hilir harus mempertahankan pelaksanaan kinerja tersebut.

#### Kesimpulan

- Tingkat kepuasan konsumen diperoleh rata-rata  $\bar{x} = 4,29$  dan rata-

rata tingkat kepentingannya adalah  $\bar{x} = 4,21$  yang berarti bahwa rata-rata tingkat kepuasan konsumen berada di atas tingkat kepentingannya jadi secara keseluruhan responden puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Puskesmas Siantan Hilir.

- Faktor-faktor yang harus dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pasien seperti ketersediaan obat yang ada di Puskesmas, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, pasien merasa nyaman saat melakukan pengobatan di Puskesmas, keterampilan petugas saat bekerja, keramahan petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau, kebersihan dan kerapian ruangan, nyaman dan memadai ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, kerapian dan kebersihan penampilan petugas (karyawan), kelengkapan peralatan yang digunakan, tersedianya tempat duduk untuk pasien pada ruang tunggu, tersedianya toilet yang ada air.
- Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pasien, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup baik oleh Puskesmas, faktor tersebut adalah prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, petugas medis dan non medis Puskesmas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, petugas medis dan non medis Puskesmas

dalam memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, petugas non medis dan medis Puskesmas selalu tanggap dalam menangani keluhan pasien, waktu menunggu antrian/ giliran untuk berobat.

- Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Siantan Hilir di nilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pasien menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak Puskesmas Siantan Hilir, sehingga sangat memuaskan. Faktor-faktor tersebut adalah petugas non medis dan medis Puskesmas memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan dan pelayanannya, petugas memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

#### Saran

Perlu keberlanjutan program Jamkesmas kepada masyarakat karena dapat meringankan beban keluarga untuk berobat, sehingga biaya berobat dapat dialihkan atau dimanfaatkan untuk menutupi kebutuhan pangan atau lainnya.

#### Daftar Pustaka

Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga. Penerbit PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta.



- Buchari Alma, 2002. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Irawan Hadi, 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kuncoro Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran I dan II*, Penerbit Edisi Millennium. PT. Prehalindo, Jakarta.
- , 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman A, Zeithmail A Valerie dan Berry Leonard, 2007. *"Kualitas Pelayanan"*, Bayumedia Publishing, Jakarta.
- Ratih,Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*, Lembaga Penerbit CV. Alfabet, Bandung.
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*: Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- S.Pohan Imbalo,MPH,MHA,Dr. 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Tjiptono Fandy, 2003. *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-2 Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Trihono,2005. *Arrimes Manajemen Puskesmas berbasis paradigma sehat*, Penerbit CV.Sagung Seto, Jakarta.
- Umar Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Karawaci.
- , 2003. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka Umum & Jakarta Bussines Research Center (JBRC), Jakarta.
- Yamit,Zulian.2005.*Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Ke Empat,Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII,Yogyakarta.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945.*
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 785/Menkes/SK/VI/2002, tentang *Penyelenggaraan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:125/MENKES/SK/II/2008, tanggal 6 Februari tahun 2008 telah mengeluarkan keputusan tentang *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat.*
- Tentang Jaminan Kesehatan Masyarakat.* Sumber: [www.ppjk.depkes.go.id/index.php](http://www.ppjk.depkes.go.id/index.php). diakses:7