

**ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS)  
KECAMATAN SAROLANGUN KABUPATEN SAROLANGUN**

DAHMI\*)

\*) Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

---

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pasien terhadap pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Sarolangun. Adapun target khusus yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah berupaya menemukan seberapa besar tingkat persepsi pasien terhadap pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun.*

*Metode penelitian yang akan digunakan adalah penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Puskesmas Kecamatan Sarolangun Tahun 2015. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dengan sampel yang diambil sesuai dengan teknik pengambilan sampel dengan rumus Slovin, dan selanjutnya akan dianalisis dengan cara deskriptif.*

*Hasil penelitian adalah dari hasil rata-rata kelima dimensi jasa tersebut, secara total kelima dimensi penelitian ini menunjukkan angka rata-rata 3,81 yang artinya persepsi pasien terhadap kelima dimensi masuk dalam kategori positif. Dimensi tangibles memiliki nilai rata-rata tertinggi. Dimensi ini memiliki tingkat persepsi sangat positif dari keempat dimensi lainnya. Keempat dimensi lainnya memiliki tingkat persepsi positif. Dimensi yang paling rendah adalah dimensi responsiveness, namun masih masuk dalam kategori positif.*

*Kata kunci : Persepsi, pasien, pelayanan, kesehatan*

---

**PENDAHULUAN**

Puskesmas memiliki empat fungsi yang berfokus pada pembangunan kesehatan, yakni puskesmas sebagai pusat pembangunan kesehatan, puskesmas sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, dan puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat primer.

Effendi (2009) menyebutkan beberapa fungsi puskesmas, antara lain : (1). Puskesmas berfungsi sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya Upaya kesehatan dalam SKN dibagi menjadi dua subsistem, yakni Usaha Kesehatan Perorangan (UKP) dan Usaha Kesehatan Masyarakat (UKM). Puskesmas sebagai ujung tombak penyelenggaraan UKM dan UKP dalam pelayanan kesehatan dasar dan merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang memiliki tanggung jawab menyelenggarakan sebagian tugas pembangunan kesehatan di kabupaten/kota. Tujuan dari pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemauan hidup sehat masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang optimal (Departemen Kesehatan RI, 2006); (2). Membina peran serta masyarakat yang ada di wilayah kerjanya untuk meningkatkan derajat kesehatan Masyarakat membutuhkan arahan tentang perilaku hidup sehat agar mampu mengenali Masalah kesehatan yang muncul di lingkungannya; (3). Arahan dari puskesmas juga akan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan potensi yang ada di masyarakat semaksimal mungkin (Muninjaya, 2004); (4). Puskesmas berfungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan komprehensif dan menyeluruh kepada masyarakat.

Seperti halnya puskesmas Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun selalu berupaya memberikan pelayanan yang unggul dalam rangka membentuk citra Puskesmas. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas ini pada gilirannya akan memperkuat hubungan antara Puskesmas dengan pasien, dan pembentukan citra Puskesmas. Pasien yang loyal biasanya memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut kepada kerabatnya atau warga sekitarnya tentang pelayanan. Reputasi Puskesmas yang pelayanannya baik dapat tercermin dari jumlah pelanggan yang loyal.

Persepsi sebagai pengalaman yang dihasilkan melalui panca indera. Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda meskipun mengamati objek yang sama. Hal ini tergantung pada kebutuhan, nilai dan harapan masing-masing konsumen (Simamora, 2002).

Jika dilihat secara umum maka jumlah pasien secara umum masih mengalami peningkatan, itu berarti menunjukkan bahwa masyarakat sudah memiliki kesadaran untuk memanfaatkan sarana jasa kesehatan yang disediakan yaitu dengan berobat ke Puskesmas. Selain itu lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau membuat masyarakat lebih mudah dalam memanfaatkan jasa pelayanan Puskesmas. Dengan adanya kemauan dari masyarakat untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan diharapkan derajat kesehatan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal. Jumlah pasien selama Tahun 2015 berjumlah 31.465 orang.

Seperti halnya harapan, persepsi juga sangat menentukan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan, karena persepsi merupakan penilaian pelanggan terhadap produk yang telah dinikmatinya. Pengguna jasa yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tentunya akan bersikap loyal terhadap perusahaan yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka akan kepuasan. Pada dasarnya pelanggan yang puas merupakan alat promosi yang paling baik bagi perusahaan yang bersangkutan (Tjiptono, 1998).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **a. Pelayanan Kesehatan**

Menurut (Adisasmito, 2012) pelayanan kesehatan ini berarti setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat. Sedangkan (Muninjaya, 2011) Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pasien jika penyampaianya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan.

### **b. Puskesmas**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan Adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau. Bappenas, (2009).

### **c. Persepsi**

- Persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti. Philip Kotler (2008)
- Menurut Tjiptono (1998), "persepsi adalah perasaan yang timbul dan dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi atau menikmati produk (barang dan jasa)".

Sedangkan menurut Simamora, (2002) Persepsi sebagai pengalaman yang dihasilkan melalui panca indera.

**d. Pasien**

Menurut Kamus Keperawatan (1997), Pasien menyatakan seseorang yang memeriksakan diri di klinik rawat jalan secara teratur dengan interval tertentu atau yang dikunjungi di rumahnya sendiri oleh perawat atau yang dirawat sebagai pasien rawat inap di rumah sakit.

**e. Kualitas**

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Sugiarto 2002) Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

**f. Pelayanan**

Menurut Purwadarminta (dalam Tofik Hidayat, 2005) pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

**g. Kesehatan**

Menurut Sugiarto (2002) kesehatan dapat diartikan sebagai keadaan (status) sehat, utuh secara fisik, mental (rohani) dan sosial dan bukan hanya suatu keadaan yang bebas penyakit, cacat dan kelemahan.

**h. Dimensi Kualitas Jasa**

Fandy Tjiptono (2006) menyatakan ada lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Sarana dan Prasarana Fisik (Tangible)

Yaitu meliputi lokasi rumah sakit, penampilan gedung dan kelengkapanfasilitas rumah sakit.kerapihan,kesopanan, dan keramahan karyawan rumah sakit.

2. Keandalan (Reliability)

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Misalnya: kemudahan menghubungi perusahaan dan ketepatan janji mengenai waktu pemasangan alat.

3. Daya Tangkap (Responsiveness)

Yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Misalnya : kecepatan dokter melayani pasien, dan penanganan yang tepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan dokter dan perawat.

4. Jaminan (Assurance)

Yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Misalnya: keramahan dan kesopanan dari Customer Service Rumah Sakit,dan kesopanan dari dokter dan perawat saat melayani pasien.

5. Perhatian (Empathy)

Yaitu kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Misalnya : perhatian dari Dokter untuk mendengar keluhan dari pasien dan memberi solusi serta pelayanan kepada pasien.

**METODE PENELITIAN**

**Jenis dan sumber data**

a. Data Primer

Data ini diperoleh dari penyebaran kuisisioner dari responden pengguna jasa pelayanan kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Sarolangun.

b. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari buku dan literatur yang menunjang, berkaitan dengan masalah penelitian.

**Metode pengumpulan data**

1. Wawancara, yaitu mengumpulkan data melalui tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Kuisisioner, yaitu upaya mengumpulkan data dengan menyusun daftar pernyataan. Kuisisioner berisikan pernyataan pasien terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan, dengan skala likert 5 angka, yaitu :
  - Skala 1 : Sangat Tidak Setuju dengan Bobot Nilai 1.
  - Skala 2 : Tidak Setuju dengan Bobot nilai 2.
  - Skala 3 : Netral dengan Bobot Nilai 3.
  - Skala 4 : Setuju dengan Bobot Nilai 4.
  - Skala 5 : Sangat Setuju dengan Bobot Nilai 5.

**Metode penarikan sampel**

1. Populasi dan ukuran sampel

Populasi yang akan diambil untuk sampel yaitu populasi pada tahun 2015 dimana jumlah pasiennya yaitu 31.465 pasien. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Ukuran sampel yang akan digunakan dapat diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin (dalam Husein Umar, 2005), sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N^2} \\ &= \frac{31.465}{1 + 31.465 (0,1)^2} \\ &= 99,7 ( 100 responden ) \end{aligned}$$

Dimana :

n : Besar ukuran sampel

N : Jumlah populasi

e :Batas kesalahan ( 10% )

2. Teknik Penarikan sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling* yaitu sampling yang dimana pengambilan elemen-elemen yang dimaksudkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili populasi (Umar,2005). Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Puskesmas Kecamatan Sarolangun.

**Metode Analisis.**

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Alat analisis yang digunakan adalah tabulasi data dan pengukuran nilai rata-rata (mean). Tabulasi data disusun berdasarkan banyaknya pernyataan dalam kuisisionerpersepsi para pasien. Adapun nilai rata-rata (mean) akan diukur dengan rumus :

$X = \frac{\sum fi xi}{\sum fi}$
----------------------------------

Keterangan :

$f_i$  : Jumlah Responden / frekuensi

$X_i$  : Bobot Nilai pada Skala Likert

$X$  : Nilai Rata-Rata

Hasil dari nilai rata-rata tersebut kemudian dipetakan ke rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval berikut (Darmadi 2001 ; hal 43):

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui letak rata-rata penilaian responden terhadap masing-masing atribut persepsi dalam penelitian ini. Rentang skala tersebut adalah :

1 – 1,80 termasuk kategori sangat negatif

1,81 – 2,60 termasuk kategori negatif

2,61 – 3,40 termasuk kategori netral

3,41 – 4,20 termasuk kategori positif

4,21 – 5,00 termasuk kategori sangat positif

Berdasarkan rentang nilai diatas persepsi pasien terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh puskesmas bisa dinilai positif, netral ataupun negatif.

Penilaian tergantung pada besarnya masing-masing persepsi pasien. Persepsi pasien bisa dikatakan positif (baik) jika pasien memberikan jawaban setuju dan sangat setuju dengan rentang nilai yang tinggi dan tertinggi. Persepsi pasien dapat dikatakan netral (cukup baik) jika pasien memberikan jawaban cukup setuju dengan rentang nilai yang sedang. Persepsi pasien bisa dikatakan negatif (tidak baik) jika pasien memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan rentang nilai yang rendah dan terendah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Penelitian

Untuk mengetahui apakah jasa kesehatan Puskesmas Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun memiliki nilai sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju menurut persepsi pasien dapat diukur melalui 5 dimensi kualitas jasa yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Untuk melihat keseluruhan persepsi pasien terhadap pelayanan di puskesmas dapat dilihat di tabel berikut ini :

**Table 1. Nilai rata-rata persepsi pasien Puskesmas Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun**

No	Dimensi	Jumlah	Rata - rata
1.	Tangibles	1687	4.23
2.	Reliability	1476	3.69
3.	Responsiveness	1457	3.65
4.	Assurance	1542	3.82
5.	Empathy	1446	3.62
Total			19.01
Rata – rata			3.81

Sumber : data diolah, 2016

Dilihat dari keseluruhan nilai rata-rata persepsi pasien Puskesmas Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun adalah positif dengan nilai rata-rata sebesar 3.81, maka dari itu pasien menilai pihak Puskesmas telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Namun, jika dilihat secara perdimensi, dimensi tangibles memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dimensi lainnya yaitu sebesar 4,23. artinya persepsi pasien terhadap dimensi ini adalah sangat positif. Sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada dimensi Emphaty yaitu sebesar 3,62 artinya persepsi pasien terhadap dimensi ini adalah positif atau baik.

Nilai rata-rata persepsi pasien pada masing-masing dimensi :

#### Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Tangibles.

**Tabel 2. Pengukuran nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi tangibles**

No	Indikator	Jumlah	Rata-rata
1.	Lokasi puskesmas yang strategis	438	4.38
2.	Perlengkapan fasilitas puskesmas yang lengkap dan memadai.	415	4.15
3.	Kelengkapan alat medis yang dimiliki dimiliki oleh puskesmas yang sesuai dengan kebutuhan pasien.	409	4.09
4.	Tenaga medis ( dokter, perawat dan staf lainnya ) berpakaian sopan	425	4.25
Total		1687	16.87
Rata – rata		4.23	

Sumber : data diolah, 2016

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa dimensi tangibles mempunyai nilai sangat positif karena dapat dilihat dari nilai rata-rata dimensi tangibles yaitu 4,23. dimensi tangibles ini merupakan dimensi yang memberikan nilai positif terbesar dibandingkan keempat dimensi lainnya.

Nilai rata-rata tertinggi pada dimensi ini adalah lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau yaitu dengan nilai rata-rata 4,38, yang berarti bahwa indikator tersebut memiliki nilai sangat positif atau pasien menyatakan sangat setuju terhadap indikator pada dimensi tersebut. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah yaitu kelengkapan alat medis yang dimiliki oleh puskesmas yang sesuai dengan kebutuhan pasien dengan nilai rata-rata 4,09.

#### Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Reliability.

**Tabel 3. Pengukuran nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi Reliability**

No	Indikator	Jumlah	Rata-rata
1.	Jasa yang di berikan oleh puskesmas sesuai yang di diinginkan oleh pasien.	361	3.61
2.	Tenaga medis memberikan perhatian terhadap pasien dengan sesuai kebutuhan dan keluhan pasien.	390	3.90
3.	Persedur pelayanan tidak berbelit-belit dan tenaga medis memberikan pelayanan/tindakan yang cepat dan tepat terhadap keluhan pasien.	385	3.85
4.	System pencatatan data pasien yang akurat dan teliti.	341	3.41
Total		1476	14.76
Rata – rata		3.69	

Sumber : data diolah, 2016

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa dimensi reliability mempunyai nilai positif karena dapat dilihat dari nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi reability tersebut yaitu sebesar 3,69. dari keempat indikator tersebut, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi pada dimensi ini adalah tenaga medis memberikan perhatian terhadap pasien dengan sesuai kebutuhan dan keluhan pasien yaitu sebesar 3.90 berarti bahwa indikator ini memiliki nilai dengan kategori positif. Pasien menyatakan setuju juga terdapat pada indikator prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan tenaga medis memberikan pelayanan/tindakan yang cepat dan tepat terhadap keluhan pasien. Indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu system pencatatan data pasien yang akurat dan teliti berarti bahwa indikator ini memiliki nilai dengan kategori netral atau responden cukup setuju bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas cukup akurat dan teliti.

### Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Responsiveness.

**Tabel 4. Pengukuran nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi Responsiveness**

No	Indikator	Jumlah	Rata-rata
1.	Tenaga medis memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti pasien mengenai pelaksanaan pelayanan / tindakan yang akan diberikan berdasarkan keluhan pasien.	373	3.73
2.	Kesediaan tenaga medis untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien.	342	3.42
3.	Kecekatan tenaga medis menangani pasien yang berobat.	361	3.61
4.	Tenaga medis meluangkan waktu dengan tidak terlalu sibuk agar dapat melayani pasien ( misal mudah ditemui / panggil apabila pasien membutuhkan bantuan ).	383	3.83
Total		1457	14.57
Rata – rata		3.65	

Sumber : data diolah, 2016

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa dimensi responsiveness memiliki nilai positif atau baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi responsiveness yaitu sebesar 3,65.

indikator dengan nilai tertinggi pada dimensi ini adalah tenaga medis meluangkan waktu dengan tidak terlalu sibuk agar dapat melayani pasien yaitu dengan nilai rata-rata 3,83 nilai tersebut termasuk dalam kategori positif. Pasien setuju bahwa tenaga medis cekatan saat menangani pasien. Sedangkan indikator dengan nilai terendah pada dimensi ini yaitu tenaga medis yang cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien dengan nilai rata-rata yaitu 3,42, ini berarti termasuk dalam kategori positif.

### Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Assurance.

**Tabel 5. Pengukuran nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi Assurance**

No	Indikator	Jumlah	Rata-rata
1.	Tenaga medis yang dapat di percaya dalam memberikan pelayanan / tindakan kepada pasien (memiliki reputasi yang baik dimata pasien).	396	3.96
2.	Pasien merasa aman selama berurusan dengan tenaga medis terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis (aman dari bahaya, resiko dan keraguan).	395	3.95
3.	Tenaga medis bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien.	350	3.50
4.	Tenaga medis memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam memberikan pelayanan dan menjawab pertanyaan atas keluhan yang dialami oleh pasien.	383	3.83
Total		1542	15.42
Rata – rata		3.82	

Sumber : data diolah, 2016

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dimensi assurance memiliki nilai positif atau baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata dimensi assurance yaitu sebesar 3,96 indikator dengan nilai tertinggi pada dimensi ini adalah tenaga medis yang dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan dan tindakan pada pasien, nilai tersebut termasuk dalam kategori positif sedangkan Indikator yang memiliki nilai terendah yaitu keramahan tenaga medis kepada pasien, dengan nilai rata-rata 3,50 nilai tersebut termasuk dalam kategori positif atau pasien setuju bahwa tenaga medis bersikap ramah dalam memberikan layanan kepada pasien.

### Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Emphaty.

**Tabel 6. Pengukuran nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi Emphaty**

No	Indikator	Jumlah	Rata-rata
1.	Memberikan pelayanan yang sama kepada pasien tanpa memandang status social.	362	3.62
2.	Tenaga medis memahami kebutuhan / perasaan pasien dengan cara mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien.	376	3.76
3.	Perhatian tenaga medis terhadap keluhan yang dialami pasien ( misal menjadi pendengar yang baik atas keluhan yang dialami pasien).	364	3.64
4.	Puskesmas memiliki ruangan kerja yang nyaman dan sesuai bagi pasien.	354	3.54
Total		1446	14.46
Rata – rata		3.62	

Sumber : data diolah. 2016

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa dimensi empathy memiliki nilai positif atau baik, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata persepsi pasien terhadap dimensi empathy yaitu sebesar 3,62. Indikator dengan nilai tertinggi pada dimensi ini adalah tenaga medis memahami kebutuhan/perasaan pasien dengan cara mampu menjalin komunikasi dengan baik dengan pasien yaitu dengan nilai rata-rata 3.76. nilai tersebut termasuk dalam kategori positif atau pasien menyatakan setuju bahwa pihak Puskesmas mampu menjalin komunikasi dengan baik pada pasien. Sedangkan indikator dengan nilai



terendah pada dimensi ini yaitu memberikan pelayanan yang sama kepada pasien tanpa memandang status sosial nilai rata-rata 3,62. Nilai tersebut termasuk dalam kategori positif atau pasien menyatakan setuju bahwa ruang kerja yang dimiliki Puskesmas Kecamatan Sarolangun nyaman dan sesuai bagi pasien.

## **PEMBAHASAN.**

Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Puskesmas Kecamatan Sarolangun dalam memasarkan jasanya yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya agar proses pemasaran dapat berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan. Pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang penting bagi sebuah perusahaan jasa karena dengan adanya pelayanan yang memuaskan akan dapat mempertahankan jumlah pasien atau bahkan meningkatkan jumlah pasien untuk terus memanfaatkan jasa pelayanan tersebut.

Hal yang perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan antara lain dengan menciptakan kualitas pelayanan yang baik dan dapat memuaskan pasien serta berupaya menciptakan persepsi pasien yang baik terhadap Puskesmas. Dengan menganalisis persepsi pasien maka dapat dinilai keefektifan dari kegiatan pemasaran tersebut terhadap pelayanan yang diberikan dari proses pemasaran tersebut karena biasanya persepsi memberikan penilaian terhadap objek yang dihadapinya. Dengan adanya persepsi maka akan dapat diketahui bagaimana sesungguhnya persepsi setiap pasien terhadap indikator-indikator yang terdapat dalam dimensi jasa tersebut. Persepsi juga dapat menggambarkan puas atau tidaknya pasien dalam menanggapi berbagai indikator yang terdapat dalam dimensi kualitas jasa yang dinilai.

Secara keseluruhan persepsi pasien adalah *positif*. Pasien menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan Puskesmas Kecamatan Sarolangun sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pasien. Namun dilihat dari setiap dimensi persepsi pasien terhadap dimensi tangibles memiliki nilai *sangat positif*, pasien menilai bahwa semua indikator yang terdapat pada dimensi tangibles telah sesuai dengan kebutuhan pasien sedangkan pada keempat dimensi lainnya bernilai *positif*, pasien menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa kesehatan Puskesmas Kecamatan Sarolangun yang terdapat pada keempat dimensi tersebut telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan pasien.

Dengan demikian dimensi tangibles memiliki nilai tertinggi dari keempat dimensi lainnya. Dimana pasien menilai bahwa semua indikator pada dimensi tangibles yang berhubungan dengan ketersediaan fasilitas fisik yang lengkap dan memadai sesuai dengan kebutuhan pasien, dengan adanya persepsi tersebut maka pihak Puskesmas harus mempertahankan atau bahkan harus lebih meningkatkan ketersediaan fasilitas fisik agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi *Emphaty* dengan kategori positif. Walaupun demikian pihak Puskesmas Kecamatan Sarolangun harus lebih memperhatikan lagi terhadap dimensi ini yaitu kesediaan untuk peduli kepada pasien, serta lebih memberikan perhatian kepada pasien tersebut.

## **Kesimpulan**

1. Dari hasil rata-rata kelima dimensi jasa tersebut, secara total kelima dimensi penelitian ini menunjukkan angka rata-rata 3,81 yang artinya persepsi pasien terhadap kelima dimensi masuk dalam kategori positif.

2. Dimensi tangibles memiliki nilai rata-rata tertinggi. Dimensi ini memiliki tingkat persepsi sangat positif dari keempat dimensi lainnya. Keempat dimensi lainnya memiliki tingkat persepsi positif.
3. Dimensi yang paling rendah adalah dimensi responsiveness, namun masih masuk dalam kategori positif.

#### **Saran**

1. Secara keseluruhan semua dimensi berada pada kategori positif dan tangible bahkan sangat positif. Oleh karena itu untuk ke-4 dimensi harus dipertahankan bahkan ditingkatkan pada masa-masa yang akan datang.
2. Dimensi yang terendah yaitu dimensi responsiveness harus segera diperbaiki oleh pihak manajemen puskesmas guna meningkatkan persepsi pasien pada masa mendatang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bilson Simamora. 2002. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Fandy, Tjiptono, Dkk. 2004. *Manajemen jasa*, Penerbit Andy, Yogyakarta.
- Hidayat, Tofik, 2005, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada PO.Ramayana Jambi*, Tidak Dipublikasikan.
- Kotler, P. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Buku satu Edisi Kedelapan, Salemba Empat Prentice Hall Edisi Indonesia
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Vincent Gaspersz. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.