

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN"  
DI PUSKESMAS TEPUS SATU GUNUNG KIDUL**

**Natasa Fauziah, Oliva Vrivizat Prasastin\*<sup>1</sup>**

Universitas Kusuma Husada, Jl. Jaya Wijaya No. 11, Kadipiro, Kec. Banjarsari,

Kota Surakarta, Jawa Tengah 57136

e-mail : *[natasafauziah19619@gmail.com](mailto:natasafauziah19619@gmail.com)*

**abstract : Analysis of Patient Satisfaction with Services at Tepus 1 Gunung Kidul Health Center.**

Service quality is a service activity provided by public service providers who are able to meet expectations, wants, and needs and Satisfaction is an assessment that the features of the product or service, or the product or service itself, provide a satisfactory level of consumption related to the fulfillment (Zeinthaml, 2013: 14). The type of research used is quantitative research. Data collection is carried out through direct questionnaires to repondents. The data analysis carried out is by using the Electronic Service Quality method Based on the results of patient satisfaction analysis of services at Tepus 1 Health Center using the Electronic Service Quality method From the overall quality of services provided by Puskesmas Tepus 1 has a positive gap which means exceeding patient expectations or it can be concluded that the services provided by Puskesmas Tepus 1 can satisfy patients.

**Abstrak : Analisis Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus 1 Gunung Kidul.**

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta Kepuasan adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkanterkait pemenuhan tersebut (Zeinthaml, 2013:14). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif . Pengumpulan datanya dilakukan melalui angket langsung kepada reponden. Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode Electronik Service Quality Berdasarkan hasil analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Tepus 1 dengan menggunakan metode Electronic Service Quality Dari keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tepus 1 memiliki gap positif yang berarti melebihi harapan pasien atau dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan Puskesmas Tepus 1 dapat memuaskan pasien .

Keywords : Quality of service, satisfaction, patient

Sarana pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas, masih memiliki mutu pelayanan yang rendah tingkat pelayanan yang diberikan jauh dari harapan pasien. Padahal yang seharusnya terjadi adalah dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, Puskesmas dituntut untuk terus melakukan peningkatan atau kualitas pelayanan yang bermutu dan memenuhi kebutuhan pelanggan yakni pasien (Depkes RI, 2007)

Salah satu kondisi yang menunjukkan masalah kualitas pelayanan Puskesmas adalah adanya keluhan dari pihak pemakai pelayanan kesehatan yang menjadi sasaran adalah sikap dan tindakan dokter, perawat, administrasi serta kelambanan pelayanan, persediaan obat, prasarana yang kurang memadai dan peralatan medis (Depkes RI

pelanggan adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi dan berbasis keuangan yang lebih stabil. Selain itu perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya kan mendapatkan banyak keuntungan (Dwi,

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan merupakan sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan yang dicanangkan oleh pemerintah melalui Visi

dan Misi Rencana Strategis Depkes tahun 2010 - 2014.

Puskesmas merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang memberikan layanan atau fasilitas kesehatan pada masyarakat. Baik di kota – kota besar maupun di Pedesaan banyak yang memanfaatkan Puskesmas sebagai tempat berobat berbagai kalangan, tidak hanya untuk kalangan menengah kebawah saja. Dalam hal ini, Puskesmas berperan sebagai layanan kesehatan yang memberikan upaya promotif dan preventif untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera.

Dibangunnya Puskesmas oleh Pemerintah juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan Kesehatan di daerah yang jauh dari rumah sakit yang umumnya terdapat di daerah perkotaan. Karena untuk masyarakat Pedesaan dan Perkotaan Puskesmas sangat banyak memberikan manfaat Jasa dan layanan. Puskesmas diharapkan dapat membantu memenuhi kebutuhan Kesehatan masyarakat di daerah.

## **METODE**

### **JENIS DAN LOKASI PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *kuantitatif* dengan analisis metode Electronic Service Quality untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tepus 1

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tepus 1 Gunung Kidul

### Metode Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan yaitu rancangan *kuantitatif* dengan analisis metode *Electronic Service Quality* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel *Electronic Service Quality* yaitu *Tangibility (bukti fisik)*, *Reliability (kehandalan)*, *Responsiveness (daya tanggap)*, *Assurance(jaminan)*, *Empathy(perhatian)* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tepus satu`

### Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

#### Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di rawat inap maupun rawat jalan.

#### Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili populasi yang akan diambil (Notoatmojo, 2005). Sampel dalam penelitian ini yaitu pasien di rawat inap dan rawat jalan Puskesmas Tepus 1 yang diperoleh pada saat penelitian selama sebulan (Mei 2023) Penentuan jumlah sampel ditentukan melalui rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (Z^2)}$$

Keterangan:

: Jumlah sampel

: Populasi

: Batas presisi yang diharapkan

Maka jumlah sampel yang akan diuji yaitu:

$$n = \frac{43}{1 + 43 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{43}{1 + 43 (0,01)}$$

$$n = \frac{43}{1.43}$$

$$= 30$$

Kriteria inklusi dari responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien rawat inap Puskesmas Tepus 1
- b. Pasien rawat jalan Puskesmas Tepus 1
- c. Pasien tidak dalam keadaan gawat dan dapat berkomunikasi

dengan baik.

### **Definisi Operasional**

#### **Variabel Bebas**

Variabel bebas pada penelitian ini adalah 5 dimensi kualitas layanan menurut *Electronic Service Quality* yaitu *Tangibility (bukti fisik)*, *Reliability (kehandalan)*, *Responsiveness (daya tanggap)*, *Assurance (jaminan)*, *Empathy (perhatian) pada pelayanan di Puskesmas Tepus 1*

#### **Variabel Terikat**

Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.

## Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3. 1** Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur (Kategori)	Skala Data
1	<i>Tangibility</i> (bukti fisik) (X1)	Berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses pendaftaran (Tjiptono, 2016)	Lembar Kuesioner	0% - 24,99% = Sangat tidak puas, diberi skor 1  25% - 49,99%  = Tidak Puas, diberi skor 2  50% - 74,99%  = Puas, diberi skor 3  75% - 100%  = Sangat puas, diberi skor 4 (AniAnisyah, 2016)	Ordinal
2	<i>Reliability</i> (keandalan) (X2)	Sejauh mana aplikasi pendaftaran dapat berfungsi dengan baik (Tjiptono, 2016)	Lembar Kuisisioner	0% - 24,99% = Sangat tidak puas, diberi skor 1  25% - 49,99%  = Tidak Puas, diberi skor 2  50% - 74,99%  = Puas, diberi skor 3  75% - 100%  = Sangat puas, diberi skor 4 (AniAnisyah, 2016)	Ordinal

3	<i>Responsiveness</i> Tanggap) (X3)	(Daya Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien ketika terjadi masalah (Tjiptono, 2016)	Lembar kuisisioner	0% - 24,99% = Sangat tidak puas, diberi skor 1  25% - 49,99%  = Tidak Puas, diberi skor 2  50% - 74,99%  = Puas, diberi skor 3  75% - 100%  = Sangat puas, diberi skor 4 (AniAnisyah, 2016)	Ordinal
4	<i>Assurance(jaminan)</i> (X4)	Jaminan keamanan data pribadi pasien (Tjiptono, 2016)	Lembar kuisisioner	0% - 24,99% = Sangat tidak puas, diberi skor 1  25% - 49,99%  = Tidak Puas, diberi skor 2  50% - 74,99%  = Puas, diberi skor 3  75% - 100%  = Sangat puas, diberi skor 4 (AniAnisyah, 2016)	Ordinal
5.	<i>Empathy(perhatian)</i> (X5)	kualitas jasa yang diberikan terhadap pasien	Lembar kuisisioner	0% - 24,99% = Sangat tidak puas, diberi skor 1  25% - 49,99%  = Tidak Puas, diberi skor 2  50% - 74,99%	Ordinal

= Puas, diberi skor 3

75% - 100%

= Sangat puas, diberi skor 4 (AniAnisyah, 2016)

## Metode Pengumpulan Data

### a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari pengisian kuisioner penelitian yang dilakukan oleh subjek penelitian yaitu semua pasien di Puskesmas Tepus satu .

### b. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian yaitu diperoleh dari :

1. Informasi jumlah peserta rawat inap di Puskesmas Tepus satu
2. Jumlah Kunjungan pasien di Puskesmas Tepus satu tahun 2022

## Instrumen Data penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan untuk objek penelitian yang berupa fenomena alam maupun sosial. Instrumen pada penelitian ini menggunakan kuisioner dengan jumlah total 30 pertanyaan tertutup. Kuisioner yang dibagikan dalam penelitian ini berisi mengenai variabel bebas (X) berikut :

1. *Tangiability (bukti fisik)*
2. *Reliability (kehandalan)*
3. *Responsiveness (daya tanggap)*
4. *Assurance(jaminan)*
5. *Empathy(perhatian)*

## Analisis data

## Analisis Metode E-Serv Qual

Analisis deskriptif penelitian ini menggunakan metode *E-Serv Qual* dengan bantuan aplikasi excel menghitung rata-rata skor harapan dan rata-rata pelayanan yang diterima oleh pasien yang berobat di Puskesmas Tepus satu untuk kemudian dihitung kesejangan dengan cara mengurangi skor rata-rata harapan dan skor rata-rata pelayanan yang diterima pasien di Puskesmas Tepus satu dari masing-masing indikator. Analisis penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk melihat gambaran distribusi frekuensi masing-masing variable, baik variable bebas dimensi kualitas layanan di Puskesmas Tepus satu dengan menggunakan metode *E-Serv Qual* atau variable terikat (kepuasan pasien).

Rumus perhitungan rata-rata nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap atribut seluruh responden adalah sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata persepsi kinerja

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata harapan pelanggan

n = jumlah sampel

Rumus menghitung *GAP* / kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi kinerja

dengan nilai rata-rata pelanggan

$$NS_i = \frac{\sum_{j=1}^A \bar{X}_{ij} - \bar{Y}}{A}$$

Keterangan :

$NS_i$  = Nilai *serv qual GAP* tiap atribut

$\bar{X}_{ij}$  = Nilai rata-rata tingkat persepsi kinerja

$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata harapan pelanggan

Rumus menghitung rata-rata keseluruhan

Setelah dilakukan penjumlahan hasil hitung nilai kepuasan tiap dimensi lalu dapat disimpulkan dengan ketentuan :

- a. Nilai kepuasan negative ( $< 0$ ) menunjukkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien

dari keseluruhan *GAP* / kesenjangan seluruh atribut tiap dimensi penelitian

$$NS_{ij} =$$

Keterangan = nilai rata-rata *Servqual GAP* per atribut tiap dimensi

$NS_{ij}$  = nilai rata-rata *Serv qual GAP* atribut tiap dimensi

$NS_i$  = Nilai *Servqual Gap* tiap atribut

A = Banyaknya atribut tiap dimensi

- b. Nilai kepuasan sama dengan nol ( $= 0$ ) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan pasien

- c. Nilai kepuasan positif ( $> 0$ ) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

UPT Puskesmas Tepus 1 adalah salah satu dari dua Puskesmas yang terdapat di Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Terletak di Dusun Prigi Desa Sidoharjo, dengan wilayah kerja meliputi 2 (dua) desa, yaitu desa Sidoharjo dan desa Sumberwungu. Masing-masing terdiri dari 11 dusun di wilayah desa Sidoharjo dan 19 dusun untuk wilayah desa Sumberwungu. Mempunyai luas wilayah 32,72 km<sup>2</sup> atau 0,22 % dari luas

wilayah Kabupaten Gunungkidul, dengan ketinggian 134,127 m dari permukaan air laut

### 4.4. Karakteristik Responden

Tabel 4.4.1 . Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
17 – 25 th	5 orang	16,7 %

26 – 35 th                      10 orang  
 33,3 %

36 – 45 th                      10 orang  
 33,3 %

46 – 55 th                      5 orang  
 16,7 %

Total                      30 orang  
 100%

Tabel 4.4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin                      Frekuensi  
    Prosentase

Laki –laki                      8  
 orang                      26,7 %

Perempuan                      22 orang  
 73,3 %

Tabel 4.4.3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir  
 Frekuensi                      Prosentase

SD  
    15 orang                      50 %

SMP  
 orang                      5  
    16,7 %

SMA  
 orang                      8  
    26,7 %

Sarjana  
    2 orang                      6,7 %

Total  
 orang                      30  
    100 %

Tabel 4.4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase

Buruh 20 orang 66,7%

Wiraswasta 10 orang 33,3%

### Analisis Metode Electronic Service Quality

#### Tangiability (bukti fisik)

Tangiability berpengaruh pada kemudahan pasien dalam melakukan pemeriksaan, , serta mendapatkan informasi yang tepat. Hasil perhitungan nilai gap pada dimensi ini diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y). Pada dimensi ini berdasarkan

hitungan nilai gap keseluruhan pertanyaan adalah positif (+) yaitu senilai **0,07** yang berarti bahwa pelayanan tangiability lebih tinggi dibandingkan harapan pasien . Hasil perhitungan nilai gap dimensi tangiability (bukti fisik) dapat dilihat pada tabel 4.5 1.1

Tabel 4.5.1.1

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangiability

ATRIBUT	PERNYATAAN	KINERJA	HARAPAN	GAP
	Tangiability (X1)			
1	Alur pelayanan pasien sudah jelas	3,4	3,3	0,1
2	Papan petunjuk ruangan jelas	3,3	3,2	0,1
3	Ruang tunggu pasien bersih dan nyaman	3,5	3,4	0,1
4	Ruang periksa pasien bersih dan nyaman	3,5	3,4	0,1
5	Alat-alat kesehatan yang dipakai bersih dan layak	3,4	3,3	0,1
6	Petugas kesehatan berpenampilan rapi	3,3	3,2	0,1
7	Puskesmas memiliki alat-alat kesehatan lengkap	3,2	3,3	-0,1
	RATA-RATA	3,371429	3,3	0,071429

#### Reliability

Keandalan berkaitan dengan fungsi teknis sistem aplikasi terkhusus sejauh mana

aplikasi tersebut tersedia dan berfungsi dengan baik. Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi ini diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y). Pada dimensi ini berdasarkan hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah negative

(+) yaitu senilai **0,02** yang berarti bahwa pelayanan *reliability* lebih tinggi dibandingkan dengan harapan. Hasil perhitungan *gap* dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada Tabel 4.5.1.2

Tabel 4.5.1.2

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi Reliability

ATRIBUT	PERNYATAAN	KINERJA	HARAPAN	GAP
	Reliability (x2)			
1	Petugas kesehatan memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan pendaftaran jelas	3,4	3,4	0
2	Petugas kesehatan memberikan pelayanan teliti dan tepat waktu	3,5	3,4	0,1
3	Petugas kesehatan memberi informasi jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum Obat	3,3	3,3	0
4	Petugas kesehatan bersedia menanggapi keluhan pasien	3,4	3,4	0
5	Petugas kesehatan terampil dan paham dalam memberikan pelayanan	3,4	3,4	0
	RATA-RATA	3,4	3,38	0,02

Responseveniss (daya tanggap)

Daya tanggap mengukur kemampuan penyedia layanan untuk menyediakan informasi yang tepat kepada pasien ketika terjadi masalah. Hasil perhitungan nilai

*gap* pada dimensi ini diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y). Pada dimensi ini berdasarkan hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah 0,08 yang berarti kinerja pegawai puskesmas Tepus 1 lebih tinggi dibandingkan harapan pasien.

Hasil perhitungan *gap* dimensi responseveniss dapat dilihat pada tabel 4.5.1.3

Tabel 4.5.1.3

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi responseveniss

ATRIBUT	PERNYATAAN	KINERJA	HARAPAN	GAP
	Resposiveness (daya tanggap) (X3)			
1	Proses pendaftaran cepat dan jelas	3,6	3,5	0,1
2	Petugas kesehatan dalam melayani obat-obatan jelas	3,5	3,4	0,1
3	Petugas kesehatan melayani keluhan	3,5	3,4	0,1
4	Petugas kesehatan dalam memberikan informasi	3,3	3,2	0,1
	sudah jelas dan mudah dimengerti			
5	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah	3,3	3,2	0,1
	mendaftarkan diri cepat			
6	Tenaga kesehatan melakukan tindakan sesuai	3,5	3,4	0,1
	Prosedur			
7	Tenaga kesehatan melakukan tindakan secara cepat	3,4	3,4	0
	dan tepat			
	RATA-RATA	3,442857	3,357143	0,085714

Assurance (jaminan)

Dimensi assurance berkenaan berkenaan atau wawasan kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan kepada pasien.

Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi ini diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y). Pada dimensi ini berdasarkan hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah 0,03 yang berarti kinerja pegawai puskesmas Tepus

1 lebih tinggi dibandingkan harapan pasien.

Hasil perhitungan *gap* dimensi response event dapat dilihat pada tabel 4.5.1.4

Tabel 4.5.1.4

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi assurance

ATRIBUT	PERNYATAAN	KINERJA	HARAPAN	GAP
---------	------------	---------	---------	-----

	Assurance (Jaminan) (X4)			
1	Dokter atau petugas kesehatan mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan jelas dan baik	3,3	3,4	-0,1
2	Dokter atau petugas kesehatan mampu menjawab pertanyaan atau keluhan pasien dengan baik	3,5	3,4	0,1
3	Petugas kesehatan menyediakan obat-obatan alat-alat kesehatan lengkap	3,5	3,6	-0,1
4	Petugas kesehatan bersikap cekatan serta menghargai Pasien	3,4	3,3	0,1
5	Dokter atau petugas kesehatan melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	3,5	3,4	0,1
6	Petugas kesehatan mempunyai catatan rekam medis Pasien	3,6	3,5	0,1
	RATA-RATA	3,466667	3,433333	0,033333

Empathy

1 lebih tinggi dibandingkan harapan pasien.

Dimensi ini berkenaan dengan memahami pelanggan serta memberi perhatian, komunikasi yang baik, kemudahan dalam melakukan hubungan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Hasil perhitungan nilai *gap* pada dimensi ini diperoleh dari rumus Persepsi (X) – Harapan (Y). Pada dimensi ini berdasarkan hitungan nilai *gap* keseluruhan pertanyaan adalah 0,08 yang berarti kinerja pegawai puskesmas Tepus

Hasil perhitungan *gap* dimensi *responseveniss* dapat dilihat pada tabel 4.5.1.5

Tabel 4.5.1.5

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi empathy

ATRIBUT	PERNYATAAN	KINERJA	HARAPAN	GAP
	Empaty (Perhatian) (X5)			
1	Dokter memberikan waktu pelayanan cukup cepat dan jelas pda pasien	3,5	3,5	0
2	Petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan	3,4	3,3	0,1
3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	3,3	3,2	0,1
4	Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang dide rita pasien serta memberikan solusi dalam konsultasi	3,3	3,2	0,1
5	Petugas kesehatan memperhatikan dengan sungguh sungguh kepada pasien	3,4	3,3	0,1
	RATA-RATA	3,38	3,3	0,08

Nilai GAP Keseluruhan

Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data *gap* keseluruhan, diperoleh nilai rata-rata *gap* keseluruhan yaitu sebesar **-0,123** yang artinya pasien sangat puas terhadap pelayanan

aplikasi Mobile JKN pada Puskesmas Sibela. Hal ini sesuai dengan teori Electronic Service Quality yang menyatakan bahwa kinerja lebih dari harapan maka dinyatakan sangat puas. Hasil perhitungan nilai *gap* keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 4.6.1

Tabel 4.6.1

Nilai *Gap* Keseluruhan Dimensi

Dimensi	KINERJA	HARAPAN	GAP
Tangiability (X1)			

	3,4	3,3	0,1
	3,3	3,2	0,1
	3,5	3,4	0,1
	3,5	3,4	0,1
	3,4	3,3	0,1
	3,3	3,2	0,1
	3,2	3,3	-0,1
Reliability (x2)			
	3,4	3,4	0
	3,5	3,4	0,1

	3,5	3,4	0,1
	3,3	3,2	0,1
	3,3	3,2	0,1
	3,5	3,4	0,1
	3,4	3,4	0
Assurance (Jaminan) (X4)			
	3,3	3,4	-0,1
	3,5	3,4	0,1
	3,5	3,6	-0,1

	3,3	3,3	0
	3,4	3,4	0
	3,4	3,4	0
Resposiveness (daya tanggap) (X3)			
	3,6	3,5	0,1
	3,5	3,4	0,1

	3,4	3,3	0,1
	3,5	3,4	0,1

	3,6	3,5	0,1
Empaty (Perhatian) (X5)			
	3,5	3,5	0

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Tepus I dengan menggunakan metode Electronic Service Quality maka didapat kesimpulan sebagai berikut : Dari keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Tepus I memiliki *gap* positif yang berarti melebihi harapan pasien atau dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan Puskesmas Tepus I dapat memuaskan pasien .

**DAFTAR PUSTAKA**

Buchbinder, Sharon B dan Nancy H. Shanks.  
*Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC, 2014.

Jacobalis, Samsi. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PERSI, 1990.

Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2016. 336 p.

Pranitasari D, Sidqi AN. Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. J Akunt dan

	3,4	3,3	0,1
	3,3	3,2	0,1
	3,3	3,2	0,1
	3,4	3,3	0,1
Rata-rata total	3,413333	3,353333	0,06

Manaj. 2021;18(02):12–

31.