

Analisis Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Peserta Posbindu

Gap Analysis Between Expectations And Reality By Posbindu Participants

Widani Darma Isasih^{1*}, Junendri Ardian¹, Wanda Januar Pratama¹, Novia Zuriatun Solehah¹,
Ni Made Wiasty Sukanty¹

¹Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Bumigora, Mataram
(Email: widani@universitasbumigora.ac.id)

Abstrak

Rasio pemanfaatan peserta Posbindu FKM UNAIR yang masih rendah dan hasil penelitian berupa *gap* menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan peserta. *Gap* berdasarkan perhitungan persentase harapan (H) dikurangi dengan persentase kenyataan yang dirasakan oleh peserta (K). Jika $H - K > 0$ (nilai positif) maka dikatakan hal tersebut bermasalah. Jika nilai *gap* diperoleh = atau $> 20\%$ maka dapat dikatakan bahwa hal tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan sesuai dengan analisis pareto, karena persentase = atau $> 20\%$ ketidakpuasan dapat menjadi pemicu timbulnya masalah. Hasil penelitian menunjukkan persentase harapan lebih tinggi di bandingkan persentase kenyataan yang kemudian menyebabkan terjadinya rasa ketidakpuasan pada peserta. Jika kenyataan sesuai harapan, konsumen puas. Jika kenyataan melebihi harapan, konsumen sangat puas. Tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan kecewa. Semakin besar kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kenyataan, semakin besar kekecewaan konsumen.

Kata Kunci: Analisis Kesenjangan, Harapan dan Kenyataan, Peserta Posbindu

Abstract

The utilization ratio of FKM UNAIR Posbindu participants is still low and the results of the research in the form of gaps indicate that there is dissatisfaction felt by the participants. The gap is based on the calculation of the percentage of expectations (H) minus the percentage of reality perceived by the participants (K). If $H - K > 0$ (positive value) then it is said to be problematic. If the gap value is obtained = or $> 20\%$, it can be said that this is an important thing to pay attention to in accordance with the Pareto analysis, because the percentage = or $> 20\%$ of dissatisfaction can be a trigger for problems. The results showed that the percentage of expectations was higher than the percentage of reality which then caused a sense of dissatisfaction in the participants. If reality matches expectations, consumers are satisfied. If reality exceeds expectations, consumers are very satisfied. But if reality does not match expectations, consumers will be disappointed. The bigger the gap between expectations and reality, the greater the consumer's disappointment.

Keyword: Gap Analysis, Expectations and Reality, Posbindu Participant

1. PENDAHULUAN

Penyakit tidak menular (PTM) adalah penyakit yang tidak bisa ditularkan oleh penderita ke orang lain, berjalan perlahan dan membutuhkan waktu yang panjang untuk perkembangannya [1]. pada awal perjalanan PTM seringkali tidak bergejala dan tidak menunjukkan tanda klinis secara khusus sehingga

biasanya diketahui sudah terlambat atau pada stadium lanjut akibat tidak mengetahui dan menyadari kondisi kelainan yang terjadi pada diri penderita. Riset kesehatan dasar pada tahun 2013 menunjukkan bahwa prevalensi penyakit stroke 12.1 per 1000, penyakit jantung koroner 1.5%, gagal jantung 0.3%, diabetes mellitus 6.9%, gagal ginjal 0.2%, kanker 1.4 per 1000,

Korespondensi*

Widani Darma Isasih, Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan, Universitas Bumigora, Mataram
Jl. Ismail Marzuki No. 22, Cilinaya, Kec. Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (Hp: 0877321602417)
Email: widani@universitasbumigora.ac.id

penyakit paru kronik obstruktif 3.7% dan cidera 8.2%. 69.6% dari kasus diabetes melitus dan 63.2% dari kasus hipertensi masih belum terdiagnosis. Keadaan ini mengakibatkan penanganan menjadi sulit, terjadi komplikasi bahkan menyebabkan kematian lebih dini [2].

Masyarakat baik secara perorangan maupun kelompok berperan aktif dalam penanggulangan PTM yang dapat dilaksanakan melalui kegiatan Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) dengan membentuk dan mengembangkan Pos Pembinaan Terpadu PTM (POSBINDU PTM). Pada kegiatan POSBINDU ini dapat dilaksanakan kegiatan deteksi dini, monitoring dan tindak lanjut dini faktor risiko PTM [2].

Kegiatan POSBINDU PTM yang disediakan oleh salah satu kampus yang memiliki pusat pelayanan kesehatan yang ada di Surabaya, dilaksanakan setiap Jumat pada minggu ke dua tiap satu bulan sekali dengan sasaran dosen, tenaga pendidik dan juga mahasiswa. Peserta POSBINDU PTM ini diperuntukkan bagi yang berusia di atas 15 tahun. Kegiatan di POSBINDU PTM terdiri dari pemeriksaan asam urat, gula darah, kolesterol, tekanan darah, tinggi badan, berat badan dan lingkar perut.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Peserta POSBINDU PTM Bulan April 2017-September 2018

Bulan	Total Peserta	Rasio Kunjungan
21 April 2017	174	9.7%
11 Agustus 2017	174	28.1%
22 Desember 2017	174	23.5%
13 Januari 2018	174	12.6%
10 Februari 2018	174	5.7%
16 Maret 2018	174	16.6%
12 April 2018	174	12.6%
16 Agustus 2018	174	13.7%
14 September 2018	174	8.0%

Sumber: Data POSBINDU PTM 2017 s/d 2018

Tabel 1. menunjukkan bahwa masih Rendahnya Rasio pemanfaatan pelayanan Peserta POSBINDU sejak April 2017-September 2018 yang hanya berkisar antara 8,0%-28.1% dari total jumlah 174 orang dosen dan tenaga pendidik yang ada di salah satu kampus yang berada di Surabaya. Dengan kata lain belum tercovernya pemanfaatan pelayanan POSBINDU PTM kepada semua dosen dan tenaga pendidik, sehingga diperlukan adanya upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan. Rasio pemanfaatan peserta POSBINDU PTM yang masih rendah memberi

indikasi bahwa adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan peserta.

Penelitian (Yunevy dan Haksama, 2013) menunjukkan bahwa dari perhitungan dengan skor *SERVQUAL* diperoleh angka negatif sebesar (-0,63) artinya pelayanan yang diterima oleh pasien kurang mendekati harapan yang pasien inginkan sehingga mengakibatkan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterima [3]. Penelitian yang dilakukan oleh Mosadeghrad, (2013), baiknya mutu pelayanan kesehatan bila pasien dilayani dengan pelayanan yang sesuai, baik dari segi cara melayani yang berkompeten, komunikasi yang baik, pengambilan keputusan bersama dan kepekaan budaya [4].

Berdasarkan uraian tersebut maka tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan peserta POSBINDU. Tujuan khusus penelitian ini adalah menganalisis harapan peserta POSBINDU berdasarkan tempat, petugas dan waktu pelaksanaan. Menganalisis kenyataan yang dirasakan Peserta POSBINDU berdasarkan tempat, petugas dan waktu pelaksanaan dan menganalisis kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan peserta POSBINDU FKM UNAIR berdasarkan tempat, petugas dan waktu pelaksanaan.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan desain studi crosssectional. Penelitian dilaksanakan di POSBINDU PTM FKM UNAIR pada bulan November 2018. Populasi penelitian adalah seluruh dosen dan tenaga pendidik FKM UNAIR yang berjumlah 174 orang. Sample penelitian ini adalah dosen dan tenaga pendidik FKM UNAIR yang sudah pernah memanfaatkan pelayanan POSBINDU PTM FKM UNAIR yang berjumlah 107 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis dan penyajian data dalam bentuk tabel dekriptif dan diagram spider.

3. HASIL

a. Harapan Peserta POSBINDU PTM

Harapan peserta POSBINDU PTM terkait tempat pelaksanaan, petugas pelaksana dan waktu pelaksanaan POSBINDU PTM menggunakan analisis pareto dengan ketentuan jika jenis berharap berada pada nilai 80% - >80% maka jenis harapan tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.

Tabel 2. Harapan peserta POSBINDU PTM terhadap tempat pelaksanaan.

No	Jenis Harapan	Harapan	
		Berharap	Tidak Berharap
1	Kenyamanan	100%	0%
2	Keamanan	100%	0%
3	Kebersihan	100%	0%
4	Kenyamanan ruang tunggu	100%	0%
5	Kemudahan menjangkau	90.3%	9.7%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 2. dapat disimpulkan bahwa seluruh peserta berharap POSBINDU PTM dilaksanakan ditempat yang nyaman, aman, bersih, ruang tunggu yang nyaman. Selain itu. sebanyak 90.3% menginginkan lokasi pelaksanaan yang mudah dijangkau oleh peserta. Maka, dapat dimaknakan jika seluruh peserta memiliki harapan yang tinggi terhadap tempat pelaksanaan POSBINDU PTM karena semua nilai jenis harapan berada diatas 80%.

Tabel 2. Harapan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Petugas Pelaksana

No	Jenis harapan	Harapan	
		Berharap	Tidak Berharap
1	Profesionalitas	95.1%	4.1%
2	Perhatian Dan Kepedulian	92%	8%
3	Keramahan Dan Kesopanan	100%	0%
4	Pemberian Informasi Secara Lengkap	98.4%	1.6%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan harapan peserta POSBINDU PTM terhadap petugas pelaksana penting untuk diperhatikan karena berada diatas 80% yang berarti sangat berharap yang terdiri dari profesionalitas, perhatian dan kepedulian, keramahan dan kesopanan serta pemberian informasi secara lengkap.

Berdasarkan tabel 3 di bawah dapat dimaknai bahwa seluruh peserta memiliki harapan yang tinggi terhadap waktu pelaksanaan POSBINDU PTM karena semua jenis harapan berada diatas 80% yang terdiri dari ketepatan dan kecepatan waktu pelaksanaan, peserta berharap waktu pelaksanaan tidak mengganggu waktu kerja dan waktu istirahat peserta dan peserta berharap waktu pelaksanaan cukup untuk memberi pelayanan kepada seluruh peserta POSBINDU PTM.

Tabel 3. Harapan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Waktu Pelaksana

No	Jenis harapan	Harapan	
		Berharap	Tidak Berharap
1	Tepat waktu pelaksanaan	90.3%	9.7%
2	Cepat waktu pelaksanaan	80.7%	19.3%
3	Tidak mengganggu waktu kerja	95.2%	4.8%
4	Tidak mengganggu waktu istirahat kerja	88.7%	11.3%
5	Cukup untuk memberikan pelayanan kepada seluruh peserta	91.9%	8.1%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian Tahun 2018

b. Kenyataan yang dirasakan peserta POSBINDU PTM

Kenyataan yang dirasakan peserta POSBINDU PTM terkait tempat pelaksanaan, petugas pelaksana dan waktu pelaksanaan POSBINDU PTM menggunakan analisis pareto dengan ketentuan jika jenis kenyataan yang dirasakan berada pada nilai 20% - >20% tidak baik maka jenis kenyataan tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.

Tabel 4. Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Tempat Pelaksanaan

No	Jenis kenyataan	Kenyataan	
		Baik	Tidak Baik
1	Kenyamanan tempat pelaksanaan	43.6%	56.4%
2	Keamanan	51.6%	48.4%
3	Kebersihan	80.7%	19.3%
4	Kenyamanan ruang tunggu	43.6%	56.4%
5	Kemudahan menjangkau	75.9%	24.1%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 4. dapat disimpulkan bahwa kenyataan yang dirasakan peserta POSBINDU PTM hanya pada jenis kenyataan kebersihan yang mendapat nilai tidak baik <19.3%. Sedangkan pada jenis kenyataan yang lainnya diperoleh hasil tidak baik lebih dari 20% yang berarti hal tersebut penting untuk diperhatikan karena dapat menjadi pemicu timbulnya masalah di POSBINDU PTM.

Berdasarkan Tabel 5. di bawah, dapat dimaknai sebagai perlu adanya perbaikan pada petugas pelaksana POSBINDU PTM terkait jenis kenyataan pada perhatian dan kepedulian serta pemberian informasi secara lengkap karena pada jenis kenyataan ini mendapatkan nilai >20%, namun bukan berarti mengabaikan jenis penilaian tempat pelaksanaan yang lainnya walau nilai yang diperoleh <20% karena bisa

saja menjadi pemicu timbulnya masalah di POSBINDU PTM.

Tabel 5. Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Petugas Pelaksanaan

No	Jenis Kenyataan	Kenyataan	
		Baik	Tidak Baik
1	Profesionalitas	96.8%	3.2%
2	Perhatian dan kepedulian	64.5%	35.5%
3	Keramahan dan kesopanan	80.7%	19.3%
4	Pemberian informasi secara lengkap	63%	37%

Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian Tahun 2018

Tabel 6. Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Waktu Pelaksanaan

No	Jenis Kenyataan	Kenyataan	
		Baik	Tidak Baik
1	Tepat waktu pelaksanaan	53.2%	46.8%
2	Cepat waktu pelaksanaan	51.6%	48.4%
3	Tidak mengganggu waktu kerja	51.3%	48.7%
4	Tidak mengganggu waktu istirahat kerja	72.5%	27.5%
5	Cukup untuk memberikan pelayanan kepada seluruh peserta	48.4%	51.6%

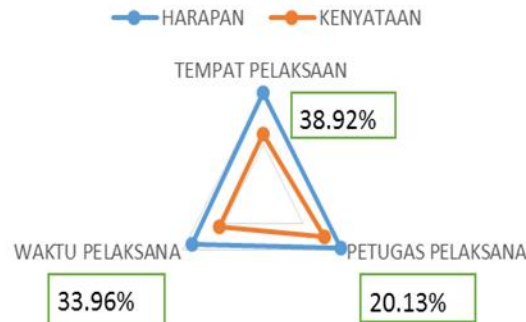
Sumber: Kuesioner Hasil Penelitian Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 6. dapat disimpulkan bahwa seluruh jenis kenyataan peserta terhadap waktu pelaksanaan POSBINDU PTM berada diatas 20% yang berarti semua jenis kenyataan tersebut harus mendapat perhatian karena dapat menjadi pemicu masalah sehingga perlu adanya perbaikan pada waktu pelaksanaan POSBINDU PTM.

c. Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM (Analisis Menggunakan Diagram Spider)

Nilai GAP diperoleh berdasarkan perhitungan persentase harapan (H) dikurangi dengan persentase kenyataan yang dirasakan oleh peserta (K). Jika $H - K > 0$ (nilai positif) maka dikatakan hal tersebut bermasalah. Jika nilai GAP diperoleh = atau $> 20\%$ maka dapat dikatakan bahwa hal tersebut merupakan hal yang penting untuk diperhatikan sesuai dengan analisis pareto, karena peresentasi = atau $> 20\%$ ketidak puasan dapat menjadi pemicu timbulnya masalah.

KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DENGAN KENYATAAN



Gambar 1. Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM

Berdasarkan gambar 1. dapat diketahui bahwa kesenjangan tertinggi terdapat pada variabel waktu pelaksanaan POSBINDU PTM. Sebanyak 33.96% peserta merasa tidak puas terhadap waktu pelaksanaan POSBINDU PTM. Adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh peserta dapat mejadi penyebab munculnya masalah ketidak puasan pada peserta. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan pada variabel tempat, waktu dan petugas pelaksana POSBINDU PTM.

4. PEMBAHASAN

a. Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Tempat Pelaksanaan

Berdasarkan gambar 1 diketahui bahwa adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh peserta POSBINDU PTM terhadap tempat pelaksana dengan nilai gap sebesar 38.96% peserta merasa tidak puas terhadap tempat pelaksanaan kegiatan POSBINDU PTM. Berdasarkan hasil perhitungan responden memiliki nilai rata-rata harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata pelayanan yang diterima, yang artinya tidak sesuai antara harapan dan pelayanan yang diterima [5].

Keamanan dan nyaman ruang merupakan hal yang turut serta diteliti dalam penelitian ini dan memperoleh nilai tidak baik $>20\%$. jika dianalisis menggunakan pareto maka hal tersebut penting untuk diperhatikan karena dapat menjadi pemicu timbulnya ketidak puasan peserta POSBINDU PTM sehingga diperlukan adanya perbaikan pada aspek tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suhardi, 2009) yang menyatakan bahwa kebersihan dan kenyamanan

ruang dinilai sangat penting dengan (56,4%) pasien berharap terwujud. Namun hanya (41,6%) pasien yang merasa sesuai harapan [6]. Kenyamanan memengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut [7]. Hasil penelitian (Wati, 2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,006 < 0,05$ [8]. Selain itu penelitian yang juga dilakukan (Makamban, 2011) menyatakan ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,005$ [9]. Lingkungan yang nyaman merupakan salah satu layanan yang diharapkan (expected service) oleh customer, sedangkan suatu pelayanan dapat dikatakan bermutu bila dapat memenuhi harapan customer [10].

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu jika dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kemudahan menjangkau tempat pelaksanaan POSBINDU PTM juga merupakan salah satu hal yang ikut diteliti dalam penelitian ini yang turut menentukan kepuasan peserta walau hasil gap menunjukkan bahwa peserta merasa tidak puas. Nilai gap antara persepsi dengan ekspektasi responden sebesar (-0,60), sehingga akses pelayanan perlu ditingkatkan [3]. Penelitian ini tidak sebanding dengan yang dilakukan oleh (Rachmadani, 2013) yang menyatakan bahwa 95,5% responden merasa puas dengan akses pelayanan. Hasil penelitian yang tidak sejalan juga dilakukan (Wati, 2012) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai $p = 0,01 > 0,05$ [11].

b. Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Petugas Pelaksanaan

Berdasarkan gambar 1 dapat diketahui bahwa adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh peserta POSBINDU PTM terhadap petugas pelaksanaan dengan nilai GAP sebesar 20.13% peserta merasa tidak puas dengan petugas pelaksanaan kegiatan POSBINDU PTM. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yunevy dan Haksama, 2013) Menyatakan bahwa pelayanan yang diterima responden terhadap kemampuan petugas pelayanan kurang, menghasilkan nilai gap yang diperoleh sebesar (-0,84), sehingga kemampuan petugas pelayanan perlu ditingkatkan lagi [3].

Perhatian dan kepedulian serta keramahan dan kesopanan merupan hal yang diteliti dalam penelitan

ini dengan hasil penelitian menunjukkan adanya ketidak puasan yang dirasakan oleh peserta POSBINDU PTM terhadap hal-hal tersebut. 30% pasien menyatakan belum sesuai antara harapan dan kenyataan yang diterima terkait perhatian petugas [6]. Untuk itu diperlukan adanya perbaikan dalam hal perhatian dan kepedulian serta keramahan dan kesopanan petugas untuk meningkatkan kepuasan peserta POSBINDU PTM.

Informasi merupakan suatu bentuk penyampaian komunikasi yang diberikan petugas POSBINDU PTM pada peserta. Informasi ini berkaitan dengan hasil pemeriksaan kesehatan secara lengkap. Hasil penelitian menunjukkan adanya harapan sebesar 98.4% namun kenyataan yang diperoleh sebesar 63% yang berarti adanya ketidak puasan yang dirasakan oleh peserta terkait pemberian informasi secara lengkap oleh petugas.

Penyampaian atau memberikan informasi atau memberitahukan sebelumnya hal-hal yang berkaitan dengan upaya atau tindakan medik yang akan dilaksanakan tentu akan lebih menyenangkan pasien. 70,5% pasien berharap mereka mendapatkan penjelasan yang lengkap tentang penyakit yang dideritanya. Namun kenyataannya hanya (49,7%) pasien yang merasa sudah mendapat penjelasan yang cukup tentang kondisinya [6]. Selain itu penelitian yang juga dilakukan (Makamban, 2011) menyatakan ada hubungan antara informasi dengan kepuasan pasien, dimana hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,005$ [9].

c. Kesenjangan Antara Harapan Dengan Kenyataan Yang Dirasakan Peserta POSBINDU PTM Terhadap Waktu Pelaksanaan

Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Berdasarkan gambar 1 dapat diperoleh bahwa sebanyak 33.96% peserta merasa tidak puas terhadap waktu pelaksanaan kegiatan POSBINDU PTM. Kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi pemberi layanan kesehatan [12], dan akan mempengaruhi keberlangsungan pelaksanaan POSBINDU PTM selain itu [13], juga mengungkapkan bahwa Kepuasan pengguna pelayanan merupakan persepsi dan evaluasi pengguna terhadap pelayanan yang mereka terima.

Adapun hal-hal yang diteliti terkait waktu pelaksanaan POSBINDU PTM ini adalah ketepatan waktu pelaksanaan, tidak mengganggu waktu kerja dan

istirahat kerja peserta dan kecukupan waktu untuk memberikan pelayanan. Hasil yang diperoleh adalah adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh peserta terkait hal tersebut karena adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh peserta POSBINDU PTM. Kesenjangan yang dirasakan oleh peserta diakibatkan karena pada kenyataannya ada beberapa responden yang menganggap bahwa waktu pelaksanaan kegiatan POSBINDU PTM bertepatan dengan waktu kerja dan adanya ketidaksesuaian antara waktu pelaksanaan yang dijadwalkan dengan kenyataannya sehingga beberapa peserta terkadang menunggu untuk mendapatkan pelayanan POSBINDU PTM. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Afolabi dan Erhun, 2003) mengemukakan bahwa mayoritas ketidakpuasan pasien di unit farmasi yaitu adalah waktu tunggu yang lama [14]. (Sun et.al, 2017) mengemukakan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dan nilai kepuasan pasien rawat jalan [15]. Hasil penelitian (Asmita, 2008) menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu pelayanan, dan keterediaan waktu konsultasi dokter terhadap loyalitas pasien [16].

Selain itu, terdapat 48.4% peserta yang merasa tidak puas terhadap kecepatan waktu pelaksanaan POSBINDU. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [6] sejumlah 40% pasien menyatakan belum sesuai antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan yang diterima terhadap kecepatan pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh [3] menyatakan bahwa responden merasa tidak puas dengan variabel efisiensi pelayanan, dengan nilai gap sebesar (-1,14) hal ini diakibatkan karena kecepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan harapan responden. Penelitian yang dilakukan oleh [5] menyatakan bahwa harapan pasien tinggi terhadap pemberian waktu pelayanan yang cukup, namun pada kenyataannya pelayanan yang diterima oleh responden tidak sesuai. Responden menginginkan diberikan waktu pelayanan yang cukup, sehingga responden mampu menceritakan dengan baik apa yang dirasakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Peserta berharap terhadap tempat, petugas dan waktu pelaksanaan POSBINDU PTM dengan persentase secara keseluruhan lebih dari 80%.
- b. Hanya pada jenis kenyataan kebersihan tempat pelaksanaan dan profesionalitas petugas

POSBINDU PTM yang menilai tidak baik kurang dari 20%.

- c. Adanya kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh peserta terhadap tempat, petugas dan waktu pelaksanaan POSBINDU PTM. Sebanyak 38.98% peserta tidak puas terhadap tempat pelaksanaan POSBINDU PTM. Sebanyak 20.13% peserta tidak puas terhadap petugas pelaksana POSBINDU PTM dan sebanyak 33.96% peserta tidak puas terhadap waktu pelaksanaan POSBINDU PTM

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima Kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah ikut berperan dan membantu baik secara materi ataupun materil dalam pelaksanaan penelitian ini.

7. REFERENSI

- [1]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2015 tentang Kesehatan Lingkungan di Puskesmas, 2015.
- [2]. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Laporan Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Indonesia tahun 2013. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kemenkes RI, 2014.
- [3]. Yunevy, E, & Haksama, S. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien dan Harapan di Puskesmas Medokan Ayu. *Jurnal Kesehatan Indonesia*. 1(1): 9-20, 2013
- [4]. Mosadeghrad, A. M. Quality of Working Life: An Antecedent to Employee Turnover Intention. *International Journal of Health Policy and Management*. 1(0), 1-10, 2013.
- [5]. Istiqna, N. Harapan dan kenyataan pasien JKN terhadap pelayanan rawat jalan Rumah sakit UNHAS. *Jurnal MKMI*. 263-269, 2015.
- [6]. Suhardi. (2009). Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Mutu Pelayanan Diterima Di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati Soemodardjo Kabupaten Grobogan. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro
- [7]. Pohan, Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007.

- [8]. Wati, H, S. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2012. Skripsi. Makassar :Universitas Hasanuddin, 2012.
- [9]. Makamban, J. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pangala' Kec. Rindingallo Kab.Toraja Utara. Jurnal Universitas Hasanuddin. Makassar, 2011.
- [10]. Supriyanto, S. & Wulandari, R. D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Percetakan Pohon Cahaya, 2012.
- [11]. Rachmadani, R. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Batua Makassar. Skripsi. Makassar Universitas Hasanuddin, 2013.
- [12]. Surydana, L. (2017) Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 187-192, 2017.
- [13]. Moore, A. D., Hamilton, J. B., Knafl, G. J., Godley, P. A., Carpenter, W. R., Bensen, J. T., Mohler, J. L., Mishel, Merle. The Influence of Mistrust, Racism, Religious Participation and Access to Care on Patient Satisfaction for African American Men: The North Carolina-Louisiana Prostate Cancer Project. *Journal of The National Medical Association*, 105(1), 59-68, 2013.
- [14]. Afolabi, M., & Erhun, W, U. Patient's Response To Waiting Time In An Out-Patient Pharmacy In Nigerie Tropical. *Journal Of Pharmceutical Research*. 2(2), 207-214, 2003.
- [15]. Sun. J., Lin. Q., dan Liu. Y. Reducing Waiting Time and Raising Outpatient Satisfaction in Chinese Public Tertiary General Hospital-an Interrupted Time Series Study. *BMC Public Health*. 17:668, 2017.
- [16]. Asmita. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PantiWilasa Citarum Semarang. Tesis. Universitsas Diponegoro. Semarang, 2008.