



PROSIDING HEFA

(Health Events for All)

*Menuju Masyarakat Sehat dan Sejahtera dengan
Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS)*

Kudus, 9 Januari 2018

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Cendekia Utama Kudus
Tahun 2018**

PROSIDING HEFA (*Health Events for All*)

Menuju Masyarakat Sehat dan Sejahtera dengan Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS)

P ISSN 2581 - 2270

E ISSN 2614 - 6401

Pengarah

Ketua STIKES Cendekia Utama Kudus

Penanggung Jawab

Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)
STIKES Cendekia Utama Kudus

Editors

Eko Prasetyo, S.KM, M.Kes
David Laksamana Caesar, S.KM, M.Kes
Ns. Sholihul Huda, S.Kep, M.N.S
Ns. Sri Hartini, S.Kep, M.Kes
Dessy Erliani Mugitasari, S.Farm, Apt

Sistem Informasi dan Teknologi

Susilo Restu Wahyuno, S.Kom

Sekretariat :

LPPM SIKES Cendekia Utama Kudus
Jl. Lingkar Raya Kudus – Pati Km. 5 Desa Jepang, Mejobo, Kudus
Telp (0291) 4248655, Fax (0291) 4248657
Email : lppm.stikescendekiautama@yahoo.com
www.stikescendekiautamakudus.ac.id

Prosiding Health Event of All merupakan Terbitan berkala ilmiah seminar hasil-hasil penelitian dan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan setiap 1 tahun oleh LPPM STIKES Cendekia Utama Kudus.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Dewan Redaksi	ii
Kata Pengantar Ketua LPPM	iii
Daftar Isi.....	iv

Penulis	Judul Artikel	Halaman
Ahmad Rifa'i	Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Loekmonohadi Kudus	1
Ayu Safitri Juniati	Hubungan Tingkat Stres dengan Strategi Koping yang digunakan pada Santri Remaja di Pondok Pesantren Nurul Alimah Kudus	10
Ariyanti, Eni Masruriati, Desy Tri Jayanti, Siti Kunariyah	Perbandingan Efektifitas Antibakteri Infusa dan Sirup Daun Rambutan terhadap Bakteri <i>Staphylococcus aureus</i> dengan <i>Salmonella typhi</i> secara <i>In Vitro</i>	17
Dewi Ayu Jamilah	Hubungan Antara Status Gizi dengan Perkembangan Motorik Kasar pada Anak Balita Usia 1-5 Tahun di Posyandu Balita “Balai Desa” Dukuhseti Kec. Dukuhseti Kab. Pati	24
Eka Pangestu Wati	Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stunting pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Gabus II Kabupaten Pati	34
Ema Erniyang	Hubungan Pengetahuan Ibu dan Dukungan Keluarga dengan Pemberian Makanan Pendamping Asi pada Bayi di Desa Tlogoharum Wilayah Kerja Puskesmas Wedarijaksa II Pati	40
Galia Wardha Alvita, Solikhul Huda	Pengaruh Senam Keseimbangan dengan Resiko Jatuh pada Lansia di Unit Rehabilitasi Sosial Margomukti Rembang	49
Habbshah Oka Nurlaela, David Laksamana Caesar	Hubungan Higiene Sanitasi dengan Jumlah Bakteri Coliform di Depot Air Minum (DAM) pada Wilayah Kerja Puskesmas Mejobo	57
Hidayatun Ni'mah	Gambaran Persepsi Pencegahan Seks Pranikah pada Remaja di MA Abadiyah Kec. Gabus Kab. Pati	64
Himayatul Lutfah	Gambaran Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kejadian Obesitas pada Remaja	73
Intan Susilo Utami	Studi Deskriptif Perilaku Pemberian ASI pada Ibu Bekerja di Desa Lau Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus	83
Ipit Koriah	Hubungan Status Gizi dengan Tingkat Prestasi Siswa Sekolah Dasar di SD N Wotan 04 Kecamatan sukulilo kabupaten pati	90
Meiana Harfika, Kuntoro, Rachmah Indawati	Pemodelan Regresi Linier Berganda untuk Estimasi Determinan Kasus Difteri di Jawa Timur	98

Meivina Zufiyanti	Studi Deskriptif Tingkat Kecemasan Ibu yang Mempunyai Anak Usia Pra Sekolah (3-6 Tahun) yang Mengalami Hospitalisasi di Rumah Sakit	107
Mifta Ariyani	Studi Deskriptif Alat Permainan yang Diberikan Orangtua pada Anak Usia Prasekolah di Desa Pringtulis Kecamatan Nalumsari Kabupaten Jepara	115
Novayani Kusumardiani	Pengaruh Penyuluhan Kesehatan Reproduksi terhadap Pengetahuan Remaja tentang Kesehatan Reproduksi	121
Puji Rofikhah Hidayah	Implementasi Program Inspeksi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sebagai Upaya Pencegahan Kecelakaan Kerja di Unit <i>Paper Mill</i> 10 PT. Pura Barutama Kudus	129
Putri Rahayu Berliana	Hubungan Perilaku <i>Vulva Hygiene</i> dengan Kejadian Keputihan di SMP 2 Mejobo Kudus	134
Rahma Listianawati	Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Keselamatan Pasien (<i>patient safety</i>) dengan Sikap Perawat terhadap Pemberian Obat di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus	145
Renny Wulan Apriliyasari, Noor Faidah, Emma Setiyo Wulan	Perbedaan Perawatan Luka Post Operasi Bersih Menggunakan Balutan Kasa dengan Balutan Transparan terhadap Waktu Penyembuhan Luka di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus	154
Resti Prastika	Hubungan Tingkat Pengetahuan Ibu dengan Pemberian Imunisasi Campak pada Bayi di Posyandu Desa Kayen Kecamatan Kayen Kabupaten Pati	161
Roi kholik Andika Yuswantoro	Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Grobogan	169
Rostiami	Studi Deskriptif <i>Respon Time</i> Perawat pada Pasien di IGD RSUD dr. Loekmonohadi Kudus	177
Siti Syarifah	Aplikasi <i>Primary Survey</i> oleh Perawat terhadap Ketepatan Penentuan Triase Pasien Gawat Darurat di IGD RSUD dr. Loekmonohadi Kudus	185
Sony Factarun	Hubungan Motivasi dan Perilaku Menggosok Gigi dengan Karies Gigi pada Anak Usia Sekolah di MI NU Islahussalafiyah Kudus	191

Lampiran	201
Pedoman Penulisan Artikel HEFA.....	202

PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GROBOGAN

Roi kholik Andika Yuswantoro
STIKES Cendekia Utama Kudus
Email : dickanaughty01@gmail.com

ABSTRACT

Measurement satisfaction of patient absolute in an attempt enhancement quality of service. Through these measurements, it can be seen quality of service which has been held can live up to expectations of patient. The purpose of researsch for determine effect of service to satisfaction patients of BPJS Health outpatient in public health center Grobogan. This type researsch is analysis quantitafie. population in this study is BPJS health outpatient hospital the average visits a day as many as 130 patients. The sample in this study as many as 100 samples. The sampling technique using purposive sampling technique. Analysis using regression logistic in program SPSS 16,0. Most of the respondents declare of service outpatient public health center Grobogan good as many as 79 people (79.0%), and stating quite as many as 3 people (3.0%). Most respondents said they were satisfied by 91 people (91,0%) and are expressed less satisfied as many as 9 (9.0%). There is a effect of quality to patients satisfaction BPJS public health center of Grobogan (Sig, 0,000). Expected Public health center of Grobogan improve services to improve the quality of service at the public health center.

Keywords : *Servise, Satisfaction of patient BPJS Health, Outpatient*

INTISARI

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui kualitas pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan. Jenis penelitian adalah analisis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien BPJS Kesehatan rawat jalan Puskesmas yang rata-rata kunjungan perhari sebanyak 130 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Teknik sampling menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Analisis menggunakan *Uji Regresi Logistic* dalam program SPSS 16.0. Sebagian besar responden menyatakan pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan baik sebanyak 79 orang (79,0%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 3 orang (3,0%). Sebagian besar responden menyatakan kepuasan baik sebanyak 91 orang (91,0%) dan yang menyatakan kepuasan kurang sebanyak 9 orang (9,0%). Ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas grobogan ($p = 0,000$). Diharapkan Puskesmas Grobogan meningkatkan Pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan pasien BPJS Kesehatan, rawat jalan

LATAR BELAKANG

Upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, diantaranya meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar. Pembangunan kesehatan salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna mencapai kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (kepmenkes RI, 2004).

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan pemerintah yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Idealnya pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas lebih menekankan pada tindakan preventif dan promotif Depkes RI (2004).

Puskesmas merupakan salah satu organisasi kesehatan publik yang dalam melaksanakan tugas – tugasnya dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kesehatan merupakan kebutuhan utama manusia selain pangan, sandang, papan dan pendidikan. Bidang ini akan selalu dibutuhkan selama masyarakat masih mempunyai masalah terhadap kesehatannya, didukung dengan pertumbuhan masyarakat termasuk meningkatnya tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan, maka puskesmas selalu berupaya membenahi diri untuk terus berkembang sesuai tuntutan itu terutama pada teknologi dan pelayanannya, terlebih dengan adanya program BPJS. Hal ini tidak dipungkiri dengan perkembangannya kapasitas dan pelayanannya (Depkes RI, 2004).

Secara keseluruhan kemampuan kerja dapat dibagi menjadi dua yaitu kemampuan kerja intelektual dan kemampuan kerja fisik. Kemampuan kerja intelektual yaitu kemampuan kerja yang dibutuhkan untuk melaksanakan aktivitas mental, sedangkan kemampuan kerja fisik yaitu kemampuan kerja yang dibutuhkan untuk melakukan tugas yang membutuhkan stamina, ketangkasan, kekuatan dan karakteristik serupa.

Berdasarkan pengamatan dan observasi yang dilakukan peneliti di Puskesmas Grobogan, banyak pasien BPJS baik rawat jalan yang mengeluh tentang prosedur pelayanan dan kemampuan kinerja petugas, diantaranya prosedur pelayanan pasien BPJS lambat, petugas kesehatan kurang ramah dan kurang informatif terhadap pasien BPJS, fasilitas pasien BPJS tidak sebanding dengan pasien non BPJS, sistem rujukan pasien BPJS berbelit-belit, Adanya keluhan pasien tentang prosedur pelayanan BPJS Kesehatan, kurangnya komunikasi antara petugas rawat jalan dalam memberikan surat rujukan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. Hasil survei pendahuluan kepada 25 pasien/responden BPJS kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien mengenai prosedur pelayanan sebesar (45%). Dari survei pendahuluan tersebut di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan dalam indikator kepuasan pelanggan belum mencapai standar pelayanan minimal. Standar Pelayanan Minimal Puskesmas kepuasan pelanggan adalah sebesar $\geq 70\%$.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka yang diperoleh dengan metode statistic serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi pengaruh antara variabel yang diteliti. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS Kesehatan rawat jalan Puskesmas Grobogan yang rata-rata kunjungan perhari sebesar 130 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling *Purposive Sampling* yaitu teknik menurut pandangan peneliti siapa saja yang bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dari teknik sampel tersebut didapatkan sampel sebanyak 100 pasien.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 18-21 Juli 2016 di Unit Rawat Jalan Puskesmas Grobogan. Adapun instrumen dalam penelitian ini yaitu berupa Kuesioner, alat tulis, kamera. Analisis data dimaksudkan untuk mengetahui adanya pengaruh Variabel pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan. Analisis yang digunakan adalah Uji Regresi Logistik dengan kriteria apabila nilai probabilitas $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada umumnya presentase umur responden terbesar adalah kelompok umur 31– 40 tahun sebanyak 50 responden (50%) dan terendah adalah kelompok umur > 60 tahun sebanyak 6 responden (6%). Secara keseluruhan distribusi pekerjaan responden terbanyak adalah Pedagang yakni 27 responden (27,0%), sedangkan distribusi terendah adalah yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 1 responden (1%). Selain itu secara keseluruhan responden pada umumnya mempunyai tingkat pendidikan terakhir SLTP Sederajat sebanyak 42 orang (42,0%) dan responden yang tamat D3 sebanyak 6 orang (6,0%).

Hasil penelitian diketahui bahwa pasien di pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan sebagian besar menyatakan pelayanan kategori baik sebanyak 79 orang (79,0%) dan yang menyatakan pelayanan kurang sebanyak 3 orang (3,0%). Sebagian besar menyatakan kepuasan baik sebanyak 91 orang (91,0%) dan yang menyatakan kepuasan kurang sebanyak 9 orang (9,0%). Hasil penelitian dengan *Uji Regresi Logistik* diketahui bahwa nilai p value sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_a diterima dan H_0 ditolak maka ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Umur Pasien di Pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan

Umur	F	%
< 20 Tahun	0	0,0
21-30 Tahun	9	9,0
31-40 Tahun	50	50,0
41-50 Tahun	26	26,0
51-60 Tahun	9	9,0
>60 Tahun	6	6,0
Total	100	100

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Grobogan

Pekerjaan	F	%
Pedagang	27	27,0
Pegawai Swasta	6	6,0
Petani	17	17,0
PNS	1	1,0
Tidak Bekerja	25	25,0
Wiraswasta	24	24,0
Total	100	100

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Grobogan

Pendidikan	F	%
Tidak Tamat SD	8	8,0
Tamat SD Sederajt	18	18,0
Tamat SLTP Sederajat	42	42,0
Tamat SLTA Sederajat	26	26,0
Tamat D3	6	6,0
Total	100	100

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Grobogan

Pelayanan	F	%
Baik	79	79,0
Cukup	18	18,0
Kurang	3	3,0
Total	100	100

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Grobogan

Pelayanan	F	%
Baik	91	91,0
Kurang	9	9,0
Total	100	100

Tabel 6
Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Grobogan

Pelayanan	Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan					
	Baik		Kurang		Total	
	F	%	f	%	f	%
Baik	77	84,6	2	22,2	79	79,0
Cukup	13	14,3	5	55,6	18	18,0
Kurang	1	1,1	2	22,2	3	3,0
Jumlah	91	91,0	9	9,0	100	100%

P value: 0,000

Pembahasan

Sebagian besar pasien menyatakan pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan baik sebanyak 79 orang (79,0%). Responden menyatakan prosedur pelayanan baik di pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan karena sudah ada peraturan tertulis tentang tata cara pelayanan pasien, sudah ada alur/ prosedur pelayanan yang tertulis jelas, sudah ada peraturan yang mengatur administrasi pelayanan, pasien merasa waktu pelayanan tindakan di Puskesmas Grobogan baik, responden merasa prosedur langkah-langkah pelayanan yang dilaksanakan di Puskesmas Grobogan berjalan baik. Responden menyatakan kemampuan kerja petugas pelayanan rawat jalan baik karena petugas dalam menjalankan pelayanan disiplin, petugas memiliki kecerdasan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya, petugas ramah terhadap pasien, petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan perilaku petugas pelayanan memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien, dan secara keseluruhan pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan berjalan baik. Responden yang menilai pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan cukup sebanyak 18 orang (18,0%). Kemudian responden yang menyatakan pelayanan rawat jalan Puskesmas Kurang sebanyak 3 orang (3,0%), Karena ada sebagian responden yang merasa pelayanan rawat jalan di puskesmas grobogan berbelit belit, terlalu banyak aturan sehingga pelayanan menjadi lama, pasien merasa prosedur pelayanan yang ditetapkan di pelayanan rawat jalan puskesmas kurang baik. pasien merasa petugas tidak sungguh sungguh melayani pasien, pasien merasa kemampuan kerja petugas kurang, petugas kurang sopan terhadap pasien, ada seorang pasien yang bertanya pada petugas tetapi petugas tidak terlalu

memperhatikan pasien yang bertanya kepada petugas pelayanan rawat jalan di puskesmas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Amelia Tri Utami dkk (2013). Pelayanan yang diteliti dari aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian yang baik yang diberikan di pelayanan Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. Dari 100 responden sebanyak 74 orang (73,6 %) menyatakan pelayanan di rumah sakit tersebut baik sedangkan sebanyak 26 orang (26,4%) responden menyatakan pelayanan di rumah sakit tersebut kurang. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pelayanan Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek.

Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat jalan

Responden menyatakan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat jalan Puskesmas Grobogan baik sebanyak 91 orang (91,0%). Responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas yang mudah didapatkan, pelayanan yang sesuai harapan pasien, petugas pelayanan rawat jalan Puskesmas tidak pilih kasih terhadap pasien, petugas pelayanan rawat jalan Puskesmas jujur dalam memberikan pelayanan kepada pasien, responden mendapatkan pelayanan yang baik di puskesmas, pelayanan rawat jalan yang cepat dan tepat kepada pasien. Responden yang menyatakan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan kurang sebanyak 9 orang (9,0%). Karena ada beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap prosedur pelayanan dan kemampuan kerja petugas karena merasa ketika berobat di Puskesmas Grobogan pasien kurang mendapat pelayanan dengan baik, kurangnya pengetahuan pasien tentang tata cara berobat di Puskesmas dan petugas puskesmas tidak menjelaskan tata cara berobat di puskesmas membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Dewi Retno Indriaty (2010). Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien yang diteliti dari aspek *tangibility, reability, responsiveness, assurance, emphaty* dari 100 responden didapatkan bahwa tingkat kepuasan responden didapatkan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 7 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 13. Rata-rata skor jawaban dari variabel kepuasan adalah 16,81 dan standar deviasi 1,440 sehingga standar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Puskesmas Gunung pati baik.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Grobogan

Penelitian dengan menggunakan analisis *Uji Regresi Logistic* diketahui bahwa nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_a diterima dan H_0 ditolak maka ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan baik yaitu pelayanan rawat jalan puskesmas memberikan pelayanan sesuai prosedur

pelayanan sudah ada peraturan tertulis tentang tatacara pelayanan di puskesmas, alur pelayanan di puskesmas grobogan jelas, pelayanan di puskesmas tepat waktu, pasien dengan mudah mendapatkan pelayanan di puskesmas, dari hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan kerja petugas rawat jalan puskesmas sudah baik yaitu petugas mempunyai kecerdasan (*Intelektual*) yang bisa mendukung pelaksanaan pekerjaannya, petugas pelayanan memiliki kemampuan melayani pasien dengan baik dengan bersikap ramah dan santun. Perilaku petugas pelayanan rawat jalan puskesmas Grobogan baik dan pasien merasa aman dan nyaman ketika berobat di puskesmas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Fitra Nova Rahadi (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di analisis melalui aspek (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak, pengaruhnya yang paling besar adalah variabel keberwujudan (5,191) diikuti ketanggapan (4,280), keandalan (4,059), empati (1.989), dan keyakinan (-4,205) terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasilnya adalah R^2 sebesar (0,789) menunjukkan bahwa 78,9 % variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati sedangkan sisanya 21,1 % lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang . Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga ditentukan oleh kesinambungan pelayanan kesehatan. Kepuasan mempunyai hubungan yang erat dengan mutu pelayanan. (Prasetyo, E., Hartini, S., & Wahyuningsih, S. , 2016).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sebanyak 79 orang (79,0%) responden menyatakan pelayanan rawat jalan Puskesmas Grobogan baik dan yang menyatakan pelayanan kurang sebanyak 3 orang (3,0%).
2. Sebanyak 91 orang (91,0%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 9 orang (9,0%).
3. Ada pengaruh pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan rawat jalan di Puskesmas Grobogan ($p : 0,000$).

Saran

1. Kepada Puskesmas Grobogan
Puskesmas Grobogan diharapkan memberikan pelayanan kepada pasien lebih baik lagi dengan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai prosedur pelayanan yang baik, antara lain :
 - a. Meningkatkan SDM petugas pelayanan dalam bidang prosedur pelayanan melalui kedisiplinan serta pemberlakuan perilaku santun petugas terhadap pasien melalui bagan atau tata tertib.

- b. Menambah sarana dan prasarana komputerisasi dan alat pendaftaran dalam bidang prosedur pelayanan di Puskesmas Grobogan guna meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan Puskesmas.
2. Kepada peneliti lain
Diharapkan peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji aspek-aspek lain seputar pelayanan rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur penelitian Suatu pendekatan praktek*, Rineka Cipta ; Jakarta
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagiyo. 2008. *Statistik induktif*, BPFE ; Yogyakarta
- Gibson James L, Ivancevich, Jhon M, Dandonnely Jr, James H, 2009. *Organisasi dan Manajemen : perilaku struktur dan proses*, penerjemah Djoerban Wahid Jakarta : Erlangga.
- Indriaty, Dewi Retno. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien*
- Prasetyo, E., Hartini, S., & Wahyuningsih, S. (2016). Survey Kepuasan Pelanggan Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 2(4).
- Rahadi, Fitra Nova. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian administrasi*, Bandung : Alfabeta
- Supranto J. 2007. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Pengembangan administrasi di Indonesia*, Jakarta : LP3ES
- Utami, Amelia Tri dkk. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di pelayanan Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek*.

PEDOMAN PENULISAN ARTIKEL PEMAKALAH SEMINAR KESEHATAN “HEALTH EVENTS FOR ALL” LPPM STIKES CENDEKIA UTAMA KUDUS

A. Ketentuan Artikel

Artikel disusun sesuai format baku terdiri dari: **Judul Artikel, Nama Penulis, Abstrak(bahasa inggris), Intisari(bahasa Indonesia), Latar Belakang, Metode, Hasil dan Pembahasan, Kesimpulan dan Saran, Daftar Pustaka.**

Naskah maksimal 8 halaman, tulisan *times new roman* ukuran 12 font, ketikan 1 spasi, diketik dalam 1 kolom, jarak tepi 3 cm, dan ukuran kertas A4. Naskah menggunakan bahasa Indonesia baku, setiap kata asing diusahakan dicari padanannya dalam bahasa Indonesia baku, kecuali jika tidak ada, tetap dituliskan dalam bahasa aslinya dengan ditulis *italic*.

B. Format Penulisan

Judul Naskah

Judul ditulis secara jelas dan singkat dalam bahasa Indonesia yang menggambarkan isi pokok/variabel, maksimum 20 kata. Judul diketik dengan huruf *Book Antique*, ukuran font 13, **bold UPPERCASE**, center, jarak 1 spasi.

Nama Penulis

Meliputi nama lengkap penulis utama tanpa gelar dan anggota, disertai nama institusi/instansi, alamat institusi/instansi, kode pos, PO Box, dan *e-mail* penulis. Data Penulis diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 11, center, jarak 1 spasi

Abstrak dan Intisari

Ditulis dalam bahasa inggris dan bahasa Indonesia, dibatasi 250-300 kata dalam satu paragraf, bersifat utuh dan mandiri. Tidak boleh ada referensi. Abstrak terdiri dari: latar belakang, tujuan, metode, hasil analisa statistik, dan kesimpulan. Disertai kata kunci/*keywords*.

Intisari dalam Bahasa Indonesia diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 11, jarak 1 spasi. Abstrak Bahasa Inggris diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 11, *italic*, jarak 1 spasi.

Latar Belakang

Berisi informasi secara sistematis/urut tentang: masalah penelitian, skala masalah, kronologis masalah, dan konsep solusi yang disajikan secara ringkas dan jelas.

Metode Penelitian

Berisi tentang: jenis penelitian, desain, populasi, jumlah sampel, teknik *sampling*, karakteristik responden, waktu dan tempat penelitian, instrumen yang digunakan, serta uji analisis statistik yang digunakan disajikan dengan jelas.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian hendaknya disajikan secara berkesinambungan dari mulai hasil penelitian utama hingga hasil penunjang yang dilengkapi dengan pembahasan. Hasil dan pembahasan dapat dibuat dalam suatu bagian yang sama atau terpisah. Jika ada penemuan baru, hendaknya tegas dikemukakan dalam pembahasan. Nama tabel/diagram/gambar/skema, isi beserta keterangannya ditulis dalam bahasa Indonesia dan diberi nomor sesuai dengan urutan penyebutan teks. Satuan pengukuran yang digunakan dalam naskah hendaknya mengikuti sistem internasional yang berlaku.

Simpulan dan Saran

Kesimpulan hasil penelitian dikemukakan secara jelas. Saran dicantumkan setelah kesimpulan yang disajikan secara teoritis dan secara praktis yang dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat.

Ucapan Terima Kasih (apabila ada)

Apabila penelitian ini disponsori oleh pihak penyandang dana tertentu, misalnya hasil penelitian yang disponsori oleh KEMENRISTEK DIKTI, DINKES, dsb.

Daftar Pustaka

Sumber pustaka yang dikutip meliputi: jurnal ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, dan sumber pustaka lain yang harus dicantumkan dalam daftar pustaka. Sumber pustaka disusun berdasarkan sistem *Harvard*. Jumlah acuan minimal 10 pustaka (diutamakan sumber pustaka dari jurnal ilmiah yang *uptodate* 10 tahun sebelumnya).

Nama pengarang diawali dengan nama belakang dan diikuti dengan singkatan nama di depannya. Tanda “&” dapat digunakan dalam menuliskan nama-nama pengarang, selama penggunaannya bersifat konsisten. Cantumkan semua penulis bila tidak lebih dari 6 orang. Bila lebih dari 6 orang, tulis nama 6 penulis pertama dan selanjutnya dkk.

Daftar Pustaka diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran *font* 12, jarak 1 spasi.

C. Tata Cara Penulisan Naskah

Anak Judul : Jenis huruf *Times New Roman*, ukuran *font* 12, ***Bold UPPERCASE***

Sub Judul : Jenis huruf *Times New Roman*, ukuran *font* 12, ***Bold, Italic***

Kutipan : Jenis huruf *Times New Roman*, ukuran *font* 10, ***italic***

Tabel : Setiap tabel harus diketik dengan spasi 1, font 11 atau disesuaikan.

Nomor tabel diurutkan sesuai dengan urutan penyebutan dalam teks (penulisan nomor tidak memakai tanda baca titik “.”). Tabel diberi judul dan subjudul secara singkat. Judul tabel ditulis diatas tabel. Judul tabel ditulis dengan huruf *Times New Roman* dengan *font* 11, ***bold*** (awal kalimat huruf besar) dengan jarak 1 spasi, center. Antara judul tabel dan tabel diberi jarak 1 spasi. Bila terdapat keterangan tabel, ditulis dengan *font* 10, spasi 1, dengan jarak antara tabel dan keterangan tabel 1 spasi. Kolom didalam tabel tanpa garis *vertical*. Penjelasan semua singkatan tidak baku pada tabel ditempatkan pada catatan kaki.

Gambar : Judul gambar diletakkan di bawah gambar. Gambar harus diberi nomor urut sesuai dengan pemunculan dalam teks. Grafik maupun diagram dianggap sebagai gambar. Latar belakang grafik maupun diagram polos. Gambar ditampilkan dalam bentuk 2 dimensi. Judul gambar ditulis dengan huruf *Times New Roman* dengan font 11, *bold* (pada tulisan “gambar 1”), awal kalimat huruf besar, dengan jarak 1 spasi, center. Bila terdapat keterangan gambar, dituliskan setelah judul gambar.

Rumus :ditulis menggunakan *Mathematical Equation*, diketik center

D. Teknis Pelaksanaan Seminar Pemakalah

Pemakalah **Seminar Kesehatan “Health Events for All”** LPPM STIKES Cendekia Utama Kudus dapat memilih pelaksanaan seminar dalam bentuk:

1. Oral Presentasi (format PPT maksimal 10 halaman) atau
2. Poster (sesuai ketentuan pembuatan/ penatakelolaan poster)

PENATAKELOLAAN POSTER SEMINAR KESEHATAN “HEALTH EVENTS FOR ALL”

Poster yang akan dicetak dan diseminarkan di **Seminar Kesehatan “Health Events for All”** dibuat dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. poster dalam bentuk cetak berjumlah 1 (satu) lembar ukuran tinggi x lebar adalah 70 cm x 70 cm dipasang secara vertikal;
- b. poster harus dapat terbaca dengan baik dalam jarak maksimum 7 kaki atau sekitar 2 meter;
- c. jumlah kata maksimum 250;
- d. pedoman tipografi:
 1. teks ditulis rata kiri (*left justified*), kecuali ada pengaturan ruang antar kata); dan
 2. diketik dengan jarak 1,2 spasi (*line spacing*).
- e. sub-judul ditulis dengan ukuran lebih besar daripada teks (dapat juga ditulis dengan memberi garis bawah (*underline*) atau dengan menggunakan cetak tebal (*bold*);
- f. panjang kolom tidak boleh lebih dari 11 kata;
- g. jenis huruf (*font*) tidak boleh lebih dari 2 jenis *typeface*;
- h. tidak diperkenankan untuk menggunakan huruf kapital (*capital letter*) semua;
- i. margin harus disesuaikan dengan besar kolom;
- j. desain *lay-out* poster harus memperhatikan prinsip keseimbangan formal dan non-formal, yang mencakup:
 1. aspek simetris dan asimetris;
 2. prinsip kesatuan pengaturan elemen gambar, warna, latar belakang, dan gerak; dan
 3. mampu mengarahkan mata pembaca mengalir ke seluruh area poster.
- k. pertimbangkan hirarki dan kontras untuk menunjukkan penekanan objek atau aspek-aspek yang mendapat perhatian khusus atau diutamakan;
- l. isi poster harus dapat terbaca secara terstruktur untuk kemudahan 'navigasi'nya;
- m. poster harus memuat:
 1. bagian atas berisi judul, NIDN (bagi Dosen), nama pelaksana, dan logo Perguruan Tinggi;
 2. bagian tengah (bagian isi) berisi latar belakang (pengantar atau abstrak), Metode, Hasil Utama Penelitian (teks dan gambar atau fotografi atau skema), Simpulan, dan Referensi (tambahan); dan
 3. bagian bawah dapat disisipkan logo sponsor atau lembaga, detail kontak, tanggal dan waktu penelitian.
- n. gambar produk dapat ditampilkan untuk mendukung visualisasi pelaksanaan

kegiatan;

- o. poster dibuat menggunakan aplikasi pengolah grafik, seperti Corel Draw, Adobe Photoshop, Microsoft Powerpoint dan aplikasi sejenis lainnya (grafik, tabel atau hasil dokumentasi fotografi dapat ditampilkan);
- p. Poster wajib dibawa pada saat kegiatan dan diemail ke: hefa.stikescendekiautama@gmail.com dengan resolusi *file* poster minimal 1024 x 1024 pixel, dan maksimum 3543 x 3543 pixel; format JPG/JPEG dengan ukuran maks 5 MB.