

HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RUMBIA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

I Gusti Made Yoga Astawa¹, Samino², dan Dina Dwi Nuryani³

ABSTRAK

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran dan kesehatan perlu diiringi peningkatan kemampuan manajemen, kepemimpinan dan pengorganisasian kesehatan. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan. Dimensi mutu pelayanan adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Kepuasan pasien dipengaruhi kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

Jenis penelitian ini survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah pasien Puskesmas Rumbia. Jumlah sampel ditetapkan dengan teknik *proportionate stratified sampling* sebanyak 100 sampel, dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling accidental*. Pengumpulan data melalui wawancara dipimpin berpedoman pada kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisa yang digunakan adalah analisa *gap*, analisa univariat, dan analisa bivariat dengan uji *chi-square*.

Hasil penelitian, dimensi mutu pelayanan dinilai baik lebih dari separuh responden yaitu *Assurance* (56%), *Empathy* (53%), *Reliability* (51%), sedangkan *Tangible*, dan *Responsiveness* dinilai tidak baik lebih dari separuh responden (58% dan 52%). *Gap* persepsi dan harapan adalah -0,731. Sebagian besar (73%) pasien di Puskesmas Rumbia tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Ada hubungan antara dimensi *tangible* ($p\text{-value}=0,019$), *reliability* ($p\text{-value}=0,002$), *responsiveness* ($p\text{-value}=0,001$), *assurance* ($p\text{-value}=0,001$), *empathy* ($p\text{-value}=0,000$) dengan kepuasan pasien. Disarankan agar masyarakat secara berkala memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan, Puskesmas Rumbia agar meningkatkan kebersihan, dimulainya pelayanan tepat waktu, SPM dan SOP disosialisasikan kepada staf, membuat dan menyepakati nilai/norma organisasi, akademisi agar memberi sumbangsih keilmuan kepada unit-unit pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran dan kesehatan, perlu diiringi peningkatan kemampuan manajemen, kepemimpinan dan pengorganisasian kesehatan. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan dibidang kedokteran dan kesehatan, (Wijono, 2000).

Penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat kabupaten/kota antara lain masyarakat, bidan desa, puskesmas pembantu, puskesmas dan rumah sakit kabupaten/kota. Melalui

pendekatan sistem kesehatan kabupaten/kota yang kegiatan pelayanan kesehatan primernya terlibat dalam semua tingkat sistem kesehatan kabupaten/kota, pelayanan kesehatan yang bermutu tentu akan bergantung pada manajemen yang efektif dan koordinasi dari berbagai tingkat organisasi. Kenyataan menunjukkan bahwa jaminan mutu pelayanan kesehatan dalam lingkungan kesehatan kabupaten/kota banyak terabaikan karena kebanyakan kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan terpusat pada pelayanan kesehatan rumah sakit, (Pohan, 2007).

-
1. Puskesmas Rumbia Lampung Tengah
 2. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati Bandar Lampung

Puskesmas adalah satuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan, (Dinkes Prop. Lampung, 2006).

Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan nasional, sudah semestinya Puskesmas berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan menerapkan jaminan mutu pelayanan kesehatan, baik mutu pelayanan kesehatan di dalam gedung maupun di luar gedung Puskesmas. Pelayanan kesehatan dalam gedung Puskesmas yang salah satunya adalah usaha kesehatan pokok pengobatan harus selalu fokus dengan kepentingan pasien/pelanggan.

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) pelayanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien dan/atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasehat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya, pasien dan/atau masyarakat yang kecewa sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat, berganti dokter atau pindah ke fasilitas pelayanan kesehatan lain. Ujicoba membuktikan bahwa kepuasan pasien berdampak pada keluaran dari pelayanan kesehatan, artinya berdampak pada status kesehatan. Dengan demikian, pada beberapa kejadian yang memerlukan pelayanan kesehatan dalam kurun waktu yang lama, sebagian pakar merekomendasikan agar menggunakan

status kesehatan sebagai indikator kepuasan pasien, (Pohan, 2007).

Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah yang membawahi dua Puskesmas Pembantu, merupakan satu-satunya sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah yang ada di wilayah kecamatan Rumbia. Sejak awal tahun 2010 yang lalu, Puskesmas Rumbia telah melaksanakan pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat/pasien yang membutuhkan. Jumlah kunjungan pasien Puskesmas Rumbia (Puskesmas Induk) yang terdiri dari kunjungan Balai Pengobatan, KIA/KB, dan UGD berdasarkan data yang tercatat dalam SP2TP Puskesmas Rumbia, yaitu pada tahun 2009 sebanyak 7.244 (604 per bulan), tahun 2010 sebanyak 9.193 (766 per bulan), dan sampai dengan bulan Oktober 2011 sebanyak 6.187 (619 per bulan).

Data jumlah kunjungan pasien tersebut diatas tidak dapat dijadikan cermin dari mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Rumbia, karena sebelum diberlakukan pelayanan kesehatan gratis, Puskesmas Rumbia merupakan satu-satunya sarana pelayanan kesehatan dasar dengan tarif jauh di bawah BP/Klinik Swasta, dan saat ini merupakan satu-satunya sarana pelayanan kesehatan dasar yang memberikan pelayanan kesehatan gratis di wilayah Kecamatan Rumbia Kabupaten Lampung Tengah, sehingga tidak ada pilihan lain bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan tarif terjangkau dan bahkan gratis meskipun mungkin pelayanan kesehatan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya. Pasien Puskesmas Rumbia juga umumnya ditangani oleh perawat dan walaupun beberapa standar pelayanan kesehatan dasar telah tersedia tetapi standar itu tidak selalu digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Survey awal yang peneliti lakukan melalui penyebaran angket terhadap 10 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Rumbia pada tanggal 10 November 2011 untuk mengetahui aspek-aspek yang dianggap penting oleh pasien, antara lain : kesembuhan, hubungan antar manusia, kebersihan Puskesmas, waktu

tunggu, dan mendapatkan informasi yang jelas dan menyeluruh. Hasilnya sebagai berikut : (1) sebagian besar menyatakan tidak puas (80%), sebagian kecil lainnya menyatakan puas (20%), (2) empat dari lima aspek tersebut yaitu aspek hubungan antar manusia, aspek kesembuhan, aspek informasi, dan aspek kebersihan dianggap sangat penting oleh pasien (skor berada di atas rerata skor kepentingan pasien), dan hanya aspek waktu tunggu yang dianggap kurang penting oleh pasien (skor berada di bawah rerata skor kepentingan pasien), (3) kinerja kelima aspek tersebut masih di bawah harapan pasien.

Penelitian terkait dengan kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan antara lain Rahmulyono (2008) melaporkan meskipun pelayanan yang diberikan Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta sudah cukup baik tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, dan Nuriyanto (2010) melaporkan hasil analisa *gap* dan uji t menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sukadamai Lampung Selatan dalam katagori rendah.

Rumusan Masalah

Pada penelitian ini peneliti memusatkan perhatian pada masalah yang dapat dirumuskan, sebagai berikut : apakah dimensi mutu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini survey analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah pasien Puskesmas Rumbia. Jumlah sampel ditetapkan dengan teknik *proportionate stratified sampling*, dan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling accidental*. Pengumpulan data melalui wawancara terpimpin berpedoman pada kuisisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data pada penelitian ini : pemeriksaan data, pemberian kode, pemrosesan data, dan pembersihan data. Analisa yang digunakan adalah analisa *gap*, analisa univariat, dan analisa bivariat dengan uji *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Jumlah kunjungan pasien Puskesmas Rumbia bulan Januari 2012 adalah 718 orang dan telah diambil sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan data pada seluruh responden dilakukan dengan cara wawancara terpimpin berpedoman pada kuisisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dilakukan oleh peneliti dan dibantu empat orang pengumpul data yang sebelumnya telah dilatih tata cara wawancara. Gambaran karakteristik responden pada penelitian ini adalah, sebagai berikut :

Umur responden paling banyak adalah 30 – 50 tahun dan paling sedikit 50 – 60 tahun, sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan, pendidikan responden hampir seimbang antara SMU, SD, dan SMP sedangkan paling sedikit adalah Perguruan Tinggi, lebih dari separuh responden bekerja sebagai Petani, dan merupakan pekerjaan responden yang paling banyak.

Lebih dari separuh responden menyatakan dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam katagori tidak baik, lebih dari separuh responden menyatakan dimensi *reliability* (kehandalan) dalam katagori baik, lebih dari separuh responden menyatakan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam katagori tidak baik, lebih dari separuh responden menyatakan dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) dalam katagori baik, lebih dari separuh responden menyatakan dimensi *empathy* (sikap peduli) dalam katagori baik.

Sebagian besar responden tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, *grand total mean* persepsi dimensi mutu pelayanan adalah 2,75 sedangkan *grand total mean* harapan terhadap dimensi mutu pelayanan adalah 3,481. Kesenjangan/*Gap* antara persepsi dan harapan adalah -0,731. Semua dimensi mutu terdapat *gap*, dan *gap* paling rendah terdapat pada dimensi *reliability* mutu pelayanan yaitu -0,857 sedangkan *gap* paling tinggi terdapat pada dimensi *assurance* mutu pelayanan yaitu -0,66. Pada semua sub variabel dimensi mutu pelayanan, hampir seluruhnya terdapat *gap* kecuali pada sub variabel dimensi *tangible* 12

(penampilan rapi petugas), sub variabel dengan *gap* terendah terdapat pada sub variabel *Tangible* 1 (kebersihan halaman/lingkungan Puskesmas),

Reliability 1 (dimulainya pelayanan tepat waktu), *Tangible* 10 (kebersihan toilet), *Tangible* 2 (kebersihan tembok), dan *Tangible* 3 (kebersihan ruang periksa).

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P-Value	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	48	82,8	10	27,2	58	100	0,019 3,26
Baik	25	59,5	17	40,5	42	100	1,30 - 8,18
Jumlah	73	73	27	27	100	100	

Hasil analisis diperoleh bahwa dimensi *tangible* tidak baik berdampak pada ketidak puasan pasien lebih besar dibandingkan dengan dimensi *tangible* baik. Pada uji statistik diperoleh *p*-

value=0,019 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi *tangible* mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P-Value	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	43	87,8	6	12,2	49	100	0,002 5,02
Baik	30	58,8	21	41,2	51	100	1,81 - 13,91
Jumlah	73	73	27	27	100	100	

Hasil analisis diperoleh bahwa dimensi *reliability* tidak baik berdampak pada ketidak puasan pasien lebih besar dibandingkan dengan dimensi *reliability* baik. Pada uji statistik diperoleh *p*-

value=0,002 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi *reliability* mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P-Value	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	46	88,5	6	11,5	52	100	0,001 5,96
Baik	27	56,2	21	43,8	48	100	2,14 - 16,61
Jumlah	73	73	27	27	100	100	

Hasil analisis diperoleh bahwa dimensi *responsiveness* tidak baik berdampak pada ketidak puasan pasien lebih besar dibandingkan dengan dimensi *responsiveness* baik. Pada uji statistik diperoleh *p-value*=0,001

sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi *responsiveness* mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah	P-Value	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Tidak Baik	40	90,9	4	9,1	44	100	0,001 6,97
Baik	33	58,9	23	41,1	56	100	2,19 - 21,18
Jumlah	73	73	27	27	100	100	

Hasil analisis diperoleh bahwa dimensi *assurance* tidak baik berdampak pada ketidakpuasan pasien lebih besar dibandingkan dengan dimensi *assurance* baik. Pada uji statistik diperoleh *p*-

value=0,001 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi *assurance* mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value	OR (95%CI)
	Tidak Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Tidak Baik	43	91,5	4	8,5	47	100	0,000	8,24
Baik	30	56,6	23	43,4	53	100		2,58 – 26,28
Jumlah	73	73	27	27	100	100		

Hasil analisis diperoleh bahwa dimensi *empathy* tidak baik berdampak pada ketidakpuasan pasien lebih besar dibandingkan dengan dimensi *empathy* baik. Pada uji statistik diperoleh *p-value*=0,000 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara dimensi *empathy* mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

PEMBAHASAN

Sebagian besar pasien di Puskesmas Rumbia tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini didapatkan sebagian besar pasien mengharapkan mendapat pelayanan yang bermutu tetapi kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Hal ini terjadi karena adanya kesenjangan/*gap* antara mutu pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Mutu pelayanan di Puskesmas Rumbia dalam pandangan peneliti memang belum dapat dikatakan baik ditinjau dari lima dimensi. Peneliti berpendapat, mutu pelayanan di Puskesmas Rumbia perlu ditingkatkan dengan beberapa pendekatan antara lain memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan/pasien, membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan, dan menghubungi pasien setelah proses pelayanan untuk mengetahui kepuasan dan harapan pasien. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan cenderung mematuhi nasehat, baik dalam rangka pengobatan (*curative*), maupun pencegahan penyakit

(*preventive*) dan peningkatan kesehatan (*promotive*), sehingga program-program yang dijalankan mendapat dukungan dari masyarakat dan pada akhirnya akan mampu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat setempat.

Grand total mean persepsi mutu pelayanan adalah 2,75 sedangkan *grand total mean* harapan terhadap mutu pelayanan adalah 3,481. Kesenjangan/*gap* antara persepsi dan harapan adalah -0,731. Tiga dari lima dimensi mutu pelayanan dinilai baik oleh lebih dari separuh responden yaitu dimensi *Assurance*, *Empathy*, dan *Reliability*, kecuali dimensi *Tangible* dan *Responsiveness* lebih dari separuh responden menyatakan tidak baik. Masyarakat akan cenderung memberi penilaian baik atau sedang-sedang saja terhadap mutu pelayanan kesehatan milik pemerintah jika mereka ditanya pendapatnya tentang mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima, padahal jika dikonfirmasi dengan harapan/tingkat kepentingannya terhadap mutu pelayanan tersebut masih dibawah atau belum memenuhi harapannya. Para pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbia 2012 memiliki harapan/tingkat kepentingan yang tinggi terhadap mutu pelayanan sedangkan yang mereka terima meskipun rata-rata dinilai baik tetapi tidak sesuai dengan harapannya.

Semua dimensi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbia 2012 terdapat *gap*, dan *gap* paling rendah terdapat pada dimensi *reliability* mutu pelayanan kesehatan sedangkan *gap* paling tinggi terdapat pada dimensi *assurance* mutu pelayanan kesehatan. Pada semua sub variabel dimensi mutu

pelayanan, hampir seluruhnya terdapat *gap* kecuali pada sub variabel dimensi *tangible* 12, sub variabel dengan *gap* terendah terdapat pada sub variabel *Tangible* 1, *Reliability* 1, *Tangible* 10, *Tangible* 2, dan *Tangible* 3. Menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012 belum memenuhi harapan pasien. Dimensi *reliability* (kehandalan) adalah yang paling jauh dari harapan pasien, meskipun lebih dari separuh menyatakan baik. Hal ini disebabkan karena pasien mempunyai harapan yang tinggi terhadap ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan, ketelitian dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam menangani keluhan pasien, dan ketersediaan obat. Dalam pandangan peneliti, pihak Puskesmas Rumbia tidak mengumumkan jam buka dan tutup pendaftaran, dan jam dimulainya pelayanan sehingga pasien tidak mengetahui secara pasti dibuka dan ditutupnya pelayanan administrasi, serta dimulainya pelayanan medis. Pasien rata-rata ditangani oleh perawat, SPM dan SOP tidak ada di masing-masing tempat pelayanan sehingga dapat terjadi kurang teliti dan kurang tepat dalam penanganan keluhan pasien. Dimensi kedua yang jauh dari harapan pasien adalah dimensi *tangible* (bukti fisik), dan merupakan dimensi yang paling banyak dinilai tidak baik oleh pasien. Pada bagian-bagian *tangible* tertentu/sub variabel terdapat *gap* terendah, artinya kinerja atau mutunya sangat jauh dari harapan pasien, yaitu *Tangible* 1 (kebersihan halaman/lingkungan), *Tangible* 10 (kebersihan toilet), *Tangible* 2 (kebersihan tembok), dan *Tangible* 3 (kebersihan ruang periksa). Halaman/lingkungan Puskesmas Rumbia terlihat kurang terawat, kemungkinan dikarenakan halaman/lingkungan yang relatif luas dengan hanya ditangani oleh satu orang petugas kebersihan. Demikian juga toilet, tembok, dan ruang periksa terlihat kurang bersih. Oleh sebab itu peneliti berpendapat agar Puskesmas Rumbia memberikan perhatian khusus untuk peningkatan dimensi *reliability* mutu pelayanan, dan dimensi *tangible* khususnya kebersihan halaman/lingkungan Puskesmas,

kebersihan toilet, kebersihan tembok, dan kebersihan ruang periksa.

Dimensi *tangible* (bukti fisik) yaitu aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba berpotensi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012, yang meliputi kebersihan dan kerapian dari fasilitas, peralatan, karyawan/petugas, tersedianya ruang tunggu dengan kursi yang cukup, tersedia toilet yang bersih dan ada airnya, terdapat petunjuk informasi yang jelas. Pada kenyataannya dimensi *tangible* (bukti fisik) belum memenuhi harapan pasien. Peneliti berpendapat, halaman/lingkungan Puskesmas memang terlihat kurang terawat, demikian juga tembok, ruang pendaftaran, ruang periksa, dan ruang obat terlihat kurang bersih dan kurang rapih, sert toilet terlihat kurang bersih. Petunjuk informasi secara tertulis dan jelas juga masih kurang, hanya tempat duduk pada ruang tunggu sudah cukup tersedia meskipun mungkin kurang nyaman ditempati karena hanya terbuat dari kayu tanpa alas yang lembut. Oleh sebab itu, dimensi *tangible* (bukti fisik) perlu ditingkatkan mutunya agar sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien.

Kemampuan Puskesmas Rumbia untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat) berpotensi terhadap kepuasan pasien, antara lain : ketersediaan obat, ketepatan waktu pelayanan sesuai yang dijanjikan, ketepatan dalam menangani keluhan pasien. Pada kenyataannya dimensi *reliability* (kehandalan) belum memenuhi harapan pasien. Dalam pandangan peneliti, pihak Puskesmas Rumbia tidak mengumumkan jam buka dan tutup pendaftaran, dan jam dimulainya pelayanan sehingga pasien tidak mengetahui secara pasti dibuka dan ditutupnya pelayanan administrasi, serta dimulainya pelayanan medis. Pasien rata-rata ditangani oleh perawat, SPM dan SOP tidak ada di masing-masing tempat pelayanan sehingga dapat terjadi kurang teliti dan kurang tepat dalam penanganan keluhan pasien. Oleh sebab itu, dimensi *reliability* (kehandalan) perlu ditingkatkan mutunya agar sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien.

Kemampuan Puskesmas Rumbia untuk membantu pasien dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat berpotensi terhadap kepuasan pasien, antara lain : kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi, pelayanan medis, dan pelayanan di loket obat, memberikan informasi yang lengkap dan dimengerti, kesediaan petugas menanggapi keinginan pasien dengan cepat. Pada kenyataannya dimensi *responsiveness* (daya tanggap) belum memenuhi harapan pasien. Sistem pencatatan dan pengarsipan di ruang pendaftaran berpotensi kurang cepat dan tepat dalam pelayanan administrasi, dan membutuhkan relatif lebih banyak waktu memberikan informasi yang lengkap dan dimengerti kepada pasien. Petugas yang melayani pasien juga kurang memberikan informasi yang lengkap dan dimengerti tentang penyakit pasien, dan kadang kala pasien dibiarkan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas. Oleh sebab itu peneliti berpendapat, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) perlu ditingkatkan mutunya agar sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien.

Kemampuan Puskesmas Rumbia yang mencakup pengetahuan dan keramah tamahan staf serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragan, berpotensi terhadap kepuasan pasien, antara lain : pengetahuan, keterampilan, reputasi dokter maupun tenaga medis lainnya, rasa aman selama mendapat pelayanan, dan sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh para staf Puskesmas Rumbia. Pada kenyataannya dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) belum memenuhi harapan pasien. Keramahan petugas barangkali yang perlu diperhatikan, karena jarang sekali peneliti mendapatkan petugas Puskesmas Rumbia yang tersenyum saat melayani pasien. Oleh sebab itu peneliti berpendapat, dimensi *assurance* (jaminan dan kepastian) perlu ditingkatkan mutunya agar sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien.

Kemampuan Puskesmas Rumbia yang meliputi pemahaman pemberian

perhatian secara individu kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien berpotensi terhadap kepuasan pasien, antara lain : mengingat masalah (penyakit, keluhan) sebelumnya, memberi kesempatan bertanya, memberi jawaban yang dapat dimengerti, perhatian petugas terhadap pasien, pemahaman petugas terhadap keluhan pasien. Pada kenyataannya dimensi *empathy* (empati/sikap peduli) belum memenuhi harapan pasien. Dalam pandangan peneliti, perhatian dan kesabaran petugas Puskesmas Rumbia dalam memberikan pelayanan masih kurang. Petugas yang menangani pasien juga kurang memberikan kesempatan bertanya dan memberikan jawaban yang dapat dimengerti tentang penyakit pasien. Oleh sebab itu peneliti berpendapat, dimensi *empathy* (empati/sikap peduli) perlu ditingkatkan mutunya agar sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012 yaitu sebagian besar (73%) tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Ada hubungan antara dimensi *tangible* (p -value=0,019), *reliability* (p -value=0,002), *responsiveness* (p -value=0,001), *assurance* (p -value=0,001), *empathy* (p -value=0,000) mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah 2012.

SARAN

Bagi Masyarakat Kecamatan Rumbia Kabupaten Lampung Tengah, agar secara berkala memberikan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rumbia baik secara lisan kepada staf atau kepala Puskesmas pada saat pelayanan dan pada saat pertemuan yang melibatkan masyarakat dan staf Puskesmas, maupun secara tertulis dengan memanfaatkan kotak saran yang telah disediakan.

Bagi Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah, bukti fisik (*tangible*) hendaknya ditingkatkan terutama

kebersihan halaman, kebersihan dan kerapian ruangan, dan kebersihan toilet dengan mewajibkan seluruh staf untuk membersihkan dan merapikan ruangnya masing-masing sebelum dan sesudah dimulainya pelayanan, serta mewajibkan petugas kebersihan untuk membersihkan toilet setiap hari sebelum dimulainya pelayanan, dimulainya pelayanan agar tepat waktu, hendaknya dibuat pengumuman yang ditempel di tempat yang mudah dibaca pasien tentang jam buka dan tutup loket pendaftaran, serta jam dimulainya pelayanan medis, SPM dan SOP hendaknya disosialisasikan kepada staf dan diperbanyak untuk didistribusikan ke masing-masing tempat pelayanan sesuai dengan kebutuhannya, agar petugas yang melayani pasien memeriksa dengan teliti dan menangani keluhan pasien dengan tepat, Membuat dan menyepakati nilai/norma organisasi yang akan dijunjung dan dilaksanakan seluruh staf dari pimpinan sampai ke tingkat bawah tentang disiplin, tanggung jawab, ramah dan sopan, cepat tanggap, dan lain sebagainya, misalnya dengan membuat dan menyepakati nilai/norma 3RTe (Rapih, Ramah, Responsif, Teliti, Empati).

Bagi Akademisi khususnya FKM Univesitas Malahayati Bandar Lampung, agar memberikan sumbangsih keilmuan secara langsung dan berkesinambungan kepada unit-unit pelayanan kesehatan di Propinsi Lampung melalui kerjasama dengan Dinas Instansi terkait membentuk team penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan, memberikan Diklat dan bimbingan teknis kepada penyelenggara pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Propinsi Lampung, *Pedoman Kerja Puskesmas, Jilid ke-1*, Dinas Kesehatan Propinsi Lampung, 2006.
- _____, *Pedoman Kerja Puskesmas, Jilid ke-2*, Dinas Kesehatan Propinsi Lampung, 2006.
- Puskesmas Rumbia, *Sistem Pencatatan dan Pelaporan Terpadu Puskesmas (SP2TP)*, Puskesmas Rumbia Kecamatan Rumbia Kabupaten Lampung Tengah, 2011, 2012.
- Pohan Imbalo. S., *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, "Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan"*, Penerbit Buku Kedokteran EGC., 2007.
- Wijono Djoko, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, "Teori, Strategi, dan Aplikasi"*, Vol. 1, cetakan kedua, Surabaya Airlangga University Press, 2000.
- _____, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, "Teori, Strategi, dan Aplikasi"*, Vol. 2, cetakan kedua, Surabaya Airlangga University Press, 2000.
- Nuriyanto, *Analisis Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Sukadamai Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2010*, Tesis, Program Pascasarjana Prodi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati Bandar Lampung, 2011.
- Rahmulyono Anjar, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta Tahun 2008*, Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2008.