

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BUMIRATU KABUPATEN PRINGSEWU

Dwi Astuti Widia Ningrum¹

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien. Jaminan mutu pelayanan kesehatan menjadi bagian yang integral dan menyeluruh, dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini belum dapat memenuhi kualitas dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian diketahuinya hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bumiratu Kabupaten Pringsewu 2016. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah pasien rawat jalan dengan besar sampel 302 orang. Teknik pengambilan sampel dengan accidental sampling. Analisis data menggunakan chi-square dan multivariate dengan uji regresi logistic berganda. Hasil analisis pada dimensi reliability 58,3%, responsiveness 60,3%, assurance 60,6%, tangible 59,9% dan empathy 58,6% pasien mengatakan pelayanan tidak baik. Yang tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan sebanyak 57%. Secara bivariat diketahui bahwa ada hubungan dimensi pelayanan reliability ($p=0,016$; $OR=1,820$), responsiveness ($p=0,036$; $OR=1,693$), assurance $p=0,015$; $OR=1,840$), tangible ($p=0,007$; $OR=1,956$), tidak ada hubungan dimensi pelayanan empathy ($p=0,384$) dengan kepuasan pasien. Faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah dimensi pelayanan reliability dengan CI 95%, nilai $p=0,010$ dan $OR: 1,866$. Disarankan agar petugas menjalankan sistem standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan loket, menerapkan sistem antrian, cekatan dalam memberikan pelayanan administrasi dan penambahan sarana pelayanan kesehatan yang memadai.

Kata Kunci : Kepuasan, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

Health service should attempt to meet patients' need and satisfaction. Health service quality must be sustained, integrated and holistic. Recently, public health service given by government does not meet patients' quality and satisfaction. The objective of the study was to identify the correlation between perception of service quality and satisfaction of outpatients at Bumiratu Public Health Center of Pringsewu Regency in 2016. This was a quantitative study with cross sectional approach. Population consisted of 302 outpatients. Sampling technique was accidental sampling. Data analysis was through chi square and multivariate with double logistic regression test. Analysis found that reliability, responsiveness, assurance, tangible and empathy dimensions were 58.3%, 60.3%, 60.6%, 59.9%, respectively for improper service. 57% outpatients said they felt unsatisfied. Bivariate analysis revealed that there were correlations among service dimensions on reliability ($p=0.016$; $OR=1.820$), responsiveness ($p=0.036$; $OR=1.693$), assurance ($p=0.015$; $OR=1.840$), tangible ($p=0.007$; $OR=1.956$). There was no correlation empathy ($p=0.384$) and satisfaction. The most prominent factor for patients' satisfaction was reliability with CI 95% p value = 0.010 and $OR: 1.866$. The health practitioners at the health center should consistent with standard operational procedures, be adept on caring and doing administration service. The facility increase is needed.

Keywords: Satisfaction, service quality

1. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati, Bandar Lampung

PENDAHULUAN

Konstitusi Negara Kesatuan Republik Indonesia, yaitu Undang-Undang Dasar 1945, tegas menyatakan hak asasi/hak dasar seorang manusia yang hidup di Indonesia untuk hidup sehat, yakni pemeliharaan, peningkatan kesehatan, dan jaminan pelayanan kesehatan. Jaminan konstitusi ditegaskan dalam pasal 28H UUD 1945 ayat (1). Didalam tujuan Pembangunan Kesehatan Nasional telah dinyatakan bahwa dengan pembangunan kesehatan, diharapkan terciptanya kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap warga Negara Indonesia agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Mahmoed, 2012).

Pohan (2013) menjelaskan bahwa, pelayanan kesehatan harus selalu mengupayakan kebutuhan dan kepuasan pasien/masyarakat yang dilayani secara simultan. Dengan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Pengukuran tingkat kepuasan harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Jika kita akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut, dapat Mengetahui sejauh mana dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan data laporan Puskesmas Bumiratu cakupan kunjungan rawat jalan Puskesmas tahun 2014 sebanyak 13.312 pengunjung dan pada Januari-November 2015 sebanyak 16.723 pengunjung. Jika dibandingkan capaian kunjungan tahun sebelumnya untuk cakupan kunjungan rawat jalan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Ini berarti tingkat kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas cukup tinggi. Hal ini dimungkinkan

karena adanya program jaminan kesehatan yang iuran untuk orang-orang tidak mampu dibayarkan oleh pemerintah. Untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di puskesmas perlu peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta pemenuhan tenaga baik medis dan non medis.

Data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Bumiratu tidak dapat dijadikan cermin dari mutu kesehatan di Puskesmas Bumiratu, karena saat ini merupakan sarana pelayanan kesehatan dasar yang dalam pelayanan kesehatannya dapat menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional di wilayah kecamatan Pagelaran, sehingga tidak ada pilihan lain bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dasar meskipun mungkin pelayanan kesehatan yang mereka terima tidak sesuai harapannya.

Tujuan penelitian adalah diketahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bumiratu Kabupaten Pringsewu tahun 2016.

METODE

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Bumiratu. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 302 sampel. Pengumpulan data melalui wawancara berpedoman pada kuisioner. Data yang sudah terkumpul dianalisis, analisa data dilakukan menggunakan uji *chi-square* ($p\text{-value} < 0,05$) dan uji multivariate menggunakan regresi logistik ganda. Uji statistik dilakukan menggunakan bantuan program computer.

HASIL

Analisa Univariat

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa pasien yang menyatakan kualitas pelayanan yang tidak baik pada dimensi *reliability* sebanyak 58,3%, *responsiveness* sebanyak 60,3%, *assurance* sebanyak 60,4%, *tangible* sebanyak 59,9% dan *empathy* sebanyak 58,6%. Yang tidak puas sebanyak 57%.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan *Reliability, Responsiveness, Assurance Tangible, Empathy* dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bumiratu Kabupaten Pringsewu 2016

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Reliability		
- Tidak Baik	176	58,3
- Baik	1126	41,7
Responsiveness		
- Tidak Baik	182	60,3
- Baik	1120	39,7
Assurance		
- Tidak Baik	183	60,4
- Baik	119	39,4
Tangible		
- Tidak Baik	181	59,9
- Baik	121	40,1
Empathy		
- Tidak Baik	177	58,6
- Baik	125	41,4
Kepuasan Pasien		
- Tidak Puas	172	57,0
- Puas	130	43,0

Analisa Bivariat

Tabel 2
Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan *Reliability, Responsiveness, Assurance Tangible, Empathy* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bumi Ratu 2016

Mutu Pelayanan		Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value	OR
		Tidak Puas	Puas			
Reliability	Tidak Baik	111 (63,1%)	65 (36,9%)	176 (100%)	0,016	1,820 (1,144- 2,896)
	Baik	61 (46,4%)	65 (51,6%)	126 (100%)		
Responsiveness	Tidak Baik	113 (62,1%)	69 (37,9%)	182 (100%)	0,036	1,693 (1,062- 2,700)
	Baik	59 (49,2%)	61 (50,8%)	120 (100%)		
Assurance	Tidak Baik	115 (62,8%)	68 (37,2%)	183 (100%)	0,015	1,840 (1,152- 2,938)
	Baik	57 (47,9%)	62 (52,1%)	119 (100%)		
Tangible	Tidak Baik	115 (63,5%)	66 (36,5%)	181 (100%)	0,007	1,956 (1,225- 3,124)
	Baik	57 (47,1%)	64 (52,9%)	121 (61,5%)		
Empathy	Tidak Baik	105 (59,3%)	72 (40,7%)	177 (100%)	0,002	2,151 (1,354-3,414)
	Baik	67 (53,6%)	58 46,4%)	125 (100%)		

Berdasarkan tabel 2, hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,016 yang menunjukkan ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Nilai OR sebesar 1,820 (CI 95% : 1,144 - 2,896) menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi *reliability* baik, berpeluang 1,820 kali puas dibandingkan responden yang memiliki persepsi *reliability* tidak baik.

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,036 yang menunjukkan ada

hubungan *Responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Nilai OR sebesar 1,693 (CI 95% : 1,062 - 2,700) menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi *Responsiveness* baik, berpeluang 1,693 kali puas dibandingkan responden yang memiliki persepsi *Responsiveness* tidak baik.

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,015 yang menunjukkan ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas

bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Nilai OR sebesar 1,840 (CI 95% : 1,152 – 2,938) menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi Assurance baik, berpeluang 1,840 kali puas dibandingkan responden yang memiliki persepsi Assurance tidak baik.

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,007 yang menunjukkan ada hubungan tangible dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun

2016. Nilai OR sebesar 1,956 (CI 95% : 1,225 – 3,124) menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi tangible baik, berpeluang 1,956 kali puas dibandingkan responden yang memiliki persepsi tangible tidak baik.

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,384 yang menunjukkan tidak ada hubungan Empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016.

Analisa Multivariat

Tabel 3
Uji Multivariat

Variabel	B	P	Exp (B)	95% CI for Exp (B)	
				Lower	Upper
Reliability	0,624	0,010	1,866	1,161	2,998
Assurance	0,464	0,069	1,590	0,964	2,620
Tangible	0,540	0,033	1,716	1,043	2,824
Constant	-0,956	0,000	0,385		

Berdasarkan tabel 3, diketahui terdapat 2 (dua) variabel yang berpengaruh dengan kepuasan pasien yaitu Reliability dan Tangible, hasil ini juga menjelaskan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah variabel Reliability ($p=0,010$ dan OR : 1,866)

PEMBAHASAN

Hubungan reliability dengan kepuasan pasien

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,016 yang menunjukkan ada hubungan reliability dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Bumiratu Kabupaten Pringsewu tahun 2016. Sebanyak 65 (36,9%) pasien memiliki persepsi reliability yang tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 61 (46,4%) pasien memiliki persepsi reliability yang baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima hal ini dapat dikarenakan adanya beberapa faktor yakni pasien satu suku dengan petugas dan sebagian besar pasien menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga pasien tidak ada pilihan lain selain Puskesmas sebagai tempat untuk berobat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) yang menyatakan Reliability (Kehandalan) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Masye (2014) yang melaporkan adanya hubungan antara reliability dengan kepuasan pasien (p -value = 0,006).

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat pasien yang menyatakan pelayanan Reliability (Kehandalan) tidak baik sebagian besar tidak puas dengan pelayanan Reliability (Kehandalan) yang diberikan petugas. Adapun penyebabnya adalah berkaitan dengan kehandalan petugas kesehatan yakni tenaga kesehatan di Puskesmas Bumiratu memberikan pelayanan kesehatan kurang teliti dan prosedur dari administrasi pendaftaran hingga mendapatkan obat membutuhkan waktu yang lama sehingga membuat pasien terlalu lama menunggu, oleh karena itu pihak Puskesmas harus benar-benar

menjalankan sistem penerimaan pasien sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di Puskesmas Bumiratu. Maka peneliti berpendapat dimensi *Reliability* (Kehandalan) perlu ditingkatkan mutunya agar sesuai atau melebihi harapan pasien.

Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,036 yang menunjukkan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Sebanyak 69 (37,9%) pasien memiliki persepsi *responsiveness* yang tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 59 (49,2%) pasien memiliki persepsi *responsiveness* yang baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima hal ini dapat dikarenakan adanya beberapa faktor yakni pasien satu suku dengan petugas dan sebagian besar pasien menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga pasien tidak ada pilihan lain selain Puskesmas sebagai tempat untuk berobat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) yang menyatakan *Responsiveness* (keanggapan/daya tanggap) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Masye (2014) yang melaporkan adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien (p -value = 0,027).

Pelayanan yang diberikan petugas merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan. Perilaku pelayanan diantaranya ditunjukkan dengan tingkah laku yang memenuhi norma yang dikehendaki oleh masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan

petugas harus memberikan pengaruh yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan pasien dengan petugas, hal ini tentunya harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab petugas kesehatan. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya akan meningkatkan rasa puas kepada pasien yang akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bumiratu.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat sebagian besar responden menyatakan daya tanggap tenaga kesehatan di Puskesmas Bumiratu kurang baik dan lama hal ini disebabkan karena petugas menggunakan bahasa yang kurang dimengerti dalam memberikan penjelasan kepada pasien, pelayanan yang diberikan petugas loket/administrasi terkesan lambat lebih dari tiga menit dan petugas terkesan terburu-buru dalam memberikan penjelasan kepada pasien, sehingga pasien tidak diberikan kesempatan untuk bertanya tentang apa yang tidak dimengerti oleh pasien. Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bumiratu tentunya mengharapkan adanya daya tanggap atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien. Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh respon atas keluhan pasien. Daya tanggap yang ditunjukkan kepada pasien adalah penampilan yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan respon petugas atas keluhan pasien. Daya tanggap petugas Bumiratu saat ini diupayakan sesuai dengan penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berpengaruh kepada kepuasan pasien atas pelayanan yang telah diterima.

Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,015 yang menunjukkan ada hubungan *assurance* dengan kepuasan

pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Sebanyak 68 (37,2%) pasien memiliki persepsi *assurance* yang tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 57 (47,9%) pasien memiliki persepsi *assurance* yang baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima hal ini dapat dikarenakan adanya beberapa faktor yakni pasien satu suku dengan petugas dan sebagian besar pasien menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga pasien tidak ada pilihan lain selain Puskesmas sebagai tempat untuk berobat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) yang menyatakan *assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), Kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Adhytyo (2013) yang melaporkan adanya hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien (p -value = 0,000).

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat sebagian besar responden menyatakan pelayanan *assurance* (jaminan dan kepastian) yang diberikan petugas tidak baik dan sebagian besar responden tidak puas dengan pelayanan *assurance* (jaminan dan kepastian) yang diberikan petugas. Puskesmas Bumiratu berupaya melakukan pembenahan yang dapat menumbuhkan jaminan keyakinan pasien atas pelayanan kesehatan dalam bentuk tindakan medis, kepastian ketersediaan sarana dan prasarana, kepastian ketersediaan obat. Bentuk jaminan tersebut berupa sikap meyakinkan motivasi yang ditunjukkan, pelaksanaan standar operasional prosedur yang memberikan suatu nilai yang dapat diyakini oleh setiap pasien.

Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,007 yang menunjukkan ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Sebanyak 66 (36,5%) pasien memiliki persepsi *tangible* yang tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 57 (47,1%) pasien memiliki persepsi *tangible* yang baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima hal ini dapat dikarenakan adanya beberapa faktor yakni pasien satu suku dengan petugas dan sebagian besar pasien menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga pasien tidak ada pilihan lain selain Puskesmas sebagai tempat untuk berobat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) yang menyatakan *Tangibles* (bukti fisik) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Masye (2014) yang melaporkan adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (p -value = 0,001).

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat sebagian besar responden menyatakan pelayanan *tangible* (bukti fisik) yang diberikan petugas tidak baik dan sebagian besar responden tidak puas dengan pelayanan *tangible* (bukti fisik) yang diberikan petugas. Dituntut untuk memberikan kuantitas dan kualitas peralatan yang modern, maka Puskesmas Bumiratu berupaya untuk meningkatkan ketersediaan alat-alat, perlengkapan-perengkapan yang digunakan dalam pelayanan kesehatan.

Artinya bukti fisik dalam kualitas pelayanan, sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Selain itu perlu disediakan fasilitas pendukung yang terjaga kondisinya sehingga dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan pasien.

Hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien

Hasil Uji statistik diperoleh p value = 0,384 yang menunjukkan tidak ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas bumiratu kabupaten pringsewu tahun 2016. Sebanyak 72 (40,7%) pasien memiliki persepsi *empathy* yang tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 67 (53,6%) pasien memiliki persepsi *empathy* yang baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima hal ini dapat dikarenakan adanya beberapa faktor yakni pasien satu suku dengan petugas dan sebagian besar pasien menggunakan kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sehingga pasien tidak ada pilihan lain selain Puskesmas sebagai tempat untuk berobat.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) dimensi *empathy* (empati) merupakan kepedulian dan perhatian khusus dokter kepada setiap pengguna jasa, memenuhi kebutuhan pelanggan/pasien dan memberikan kemudahan pada pelanggan/pasien, dalam pelayanan Puskesmas adalah dokter mendengarkan setiap keluhan penyakitnya dan terjalin keakraban hubungan dan komunikasi dokter dengan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Adhytyo (2013) yang melaporkan adanya hubungan antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien (p -value = 0,000) dan tidak sejalan juga dengan penelitian Masye (2014) yang melaporkan adanya hubungan antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien (p -value = 0,042).

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat dimensi *empathy* (empati) merupakan wujud perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien yang

meliputi : petugas memberikan informasi dan keterangan yang selengkap-lengkapnya kepada pasien dan petugas Puskesmas Bumiratu tidak membedakan pelayanan pada setiap pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Oleh sebab itu *empathy* (empati) sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien terlebih bahwa dengan melihat kemampuan setiap petugas yang ada di Puskesmas Bumiratu yang andal, maka hal tersebut mampu mendorong kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Bumiratu.

Analisis Multivariat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari seluruh variabel penelitian yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *empathy*, dapat diketahui bahwa variabel *reliability* yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bumiratu Kabupaten Pringsewu. Hal tersebut membuktikan bahwa variabel tersebut memiliki nilai (p = 0,010 dan OR : 1,866) yang paling besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* dapat menumbuhkan kepuasan pasien.

Menurut Bery dan Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009) *Realibility* (Keandalan) merupakan kemampuan memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

Harapan merupakan penilaian konsumen terhadap kinerja perusahaan menyangkut beberapa dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian dan empati/sikap peduli. Mutu pelayanan hanya dapat diukur jika dapat mengetahui apa saja hal-hal yang melengkapi pelayanan, itulah yang disebut dimensi mutu. Konsumen akan menggunakan kelima dimensi mutu untuk membentuk penilaiannya terhadap mutu pelayanan yang merupakan dasar untuk membandingkan harapan dan persepsinya terhadap pelayanan (Lupiyoadi, 2009).

Keberhasilan suatu organisasi adalah mengetahui kebutuhan pelanggannya dan berupaya memenuhinya. Berkaitan dengan kebutuhan pelanggan layanan kesehatan pada umumnya membutuhkan : akses layanan kesehatan, layanan kesehatan

yang tepat waktu, layanan kesehatan yang efisien dan efektif, layanan kesehatan tepat dan layak, lingkungan yang aman (Pohan, 2007).

Berdasarkan pembahasan diatas dapat dijelaskan bahwa mutu pelayanan akan dilihat baik jika dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

SIMPULAN

Hasil analisa pasien di Puskesmas Bumiratu Kabupten Pringsewu Tahun 2016 kualitas pelayanan yang dinilai kurang baik pada dimensi *reliability* sebanyak 58,3%, *responsiveness* sebanyak 60,3%, *assurance* sebanyak 60,6%, *tangible* sebanyak 59,9% dan *empathy* sebanyak 58,6%. Yang tidak puas dengan mutu pelayanan yang diberikan sebanyak 57%.

Hasil analisa bivariat menunjukkan ada hubungan antara ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,016$; $OR=1,820$), ada hubungan *Responsiveness* dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,036$; $OR=1,693$), ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan ($p\text{-value}=0,015$; $OR=1,840$), ada hubungan *tangible* dengan kepuasan ($p\text{-value}=0,007$; $OR=1,956$), tidak ada hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,384$). Faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah dimensi *reliability* pelayanan dengan CI 95%, nilai ($p=0,010$ dan $OR : 1,866$).

SARAN

Disarankan petugas Puskesmas Bumiratu menjalankan sistem standar operasional prosedur (SOP) sehingga petugas dapat menjalankan tugas sesuai prosedur terutama pada pelayanan loket, petugas hendaknya melakukan pemeriksaan dengan seksama agar dapat menentukan dan menetapkan keluhan pasien dengan tepat, menerapkan metode antrian menggunakan nomor antrian dalam pelayanan sehingga akan lebih memudahkan dalam prosedur pendaftaran dan dapat mencegah lamanya waktu menunggu, melakukan penambahan sarana pelayanan kesehatan, inventaris dan mengganti sarana dan prasarana yang sudah tidak layak digunakan, dan menjaga kebersihan toilet/kamar mandi dengan

melakukan penyaringan air menggunakan sistem filtrasi sebelum digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, Mulyaningsih (2013). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*, Jurnal, STIKES Aisyiyah Surakarta.
- Budiarto, Eko, (2002). *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Cetakan II. Jakarta: EGC
- Dinas Kesehatan Kabupaten Pringsewu, (2014). *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Pringsewu*, Lampung
- Elfindri, dkk, (2011). *Metode Penelitian Kesehatan*. Baduose Media : Jakarta
- Hastono Priyo Sutanto, (2007). *Analisis Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Lupiyoadi Rambat, (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, PT. Salemba Empat, Jakarta
- Mahmoed, Adnan, (2012). *Revitalisasi Puskesmas*. Jakarta : Rajut Publishing
- Masye, Rattu & Wantania, (2014). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Di Instalasi Rawat Inap D RSUD*
- Notoatmodjo S, ((2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Permenkes RI Nomor 741 (2008). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota*
- Permenkes RI Nomor 75 (2014). *Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Pohan Imbalo. S., (2007). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan, Dasar-dasar pengertian dan penerapan*" Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Tim Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat, (2015). *Panduan Penyusunan Skripsi dan Tesis*. Cetakan kesepuluh. Lampung