

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LURASIK KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Sulastri¹, Serli K. A. Litik², dan Rina Waty Sirait³

¹Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara

²⁻³Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana

Alamat Email Penulis : rinawatisirait@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

*P*elayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah (Bappenas, 2009). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili di wilayah kerjanya. Dengan adanya puskesmas diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2009). Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan serta meningkatkan citra Puskesmas. Kondisi persaingan ketat setiap Puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin di mata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di tentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara tahun 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung Puskesmas bulan Oktober-Desember dengan besar sampel 92 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu layanan "SERVQUAL" (reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible) dan dengan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat kuesioner terstruktur. Data yang terkumpul kemudian dianalisis univariate dan bivariate menggunakan alat uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi reliability (p -Value= 0.01), responsiveness (p -Value=0,02), assurance (p -Value=0,01), empathy (p -Value=0,00), dan tangible (p -Value=0,04) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lurasik pada tahun 2020.

Kata kunci : mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, pusat kesehatan masyarakat, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION IN LUSIK PUSKESMAS, NORTH CENTRAL TIMOR REGENCY

Sulastri¹, Serli K. A. Litik², and Rina Waty Sirait³

¹Puskesmas Lurasik, North Central Timor Regency

²⁻³Public Health Study Program, Public Health Faculty
Nusa Cendana University

Author Adress : rinawatisirait@staf.undana.ac.id

ABSTRACT

Hhealth services are an important factor in improving the health and well-being of every human being throughout the world. Everyone has the right to obtain health services and the government is responsible for the availability of all forms of quality, safe, efficient, and affordable health efforts by all levels of society (Article 19 of Law No. 36 of 2009). One of these efforts is to increase the availability and equity of basic health service facilities such as puskesmas in each area (Bappenas, 2009). The Community Health Center (Puskesmas) as the first level health effort provider has the responsibility to provide health services to all communities who are administratively domiciled in their working areas. With the Puskesmas, it is hoped that the community can obtain quality health services with the easiest access and affordable costs (Bappenas, 2009). Satisfactory and quality services will form patient/customer loyalty and improve the image of the Puskesmas. In tight competition conditions, each Puskesmas will try to place itself as best as possible in the eyes of its patients/customers so that they can be trusted to meet their needs in the health sector. The concept of service quality related to patient satisfaction is determined by five elements commonly known as service quality "SERVQUAL" (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible). This study aims to determine the relationship between the quality of health services and outpatient satisfaction at the Lurasik Health Center, North Central Timor Regency in 2020. The population in this study were all Puskesmas visitors in October-December with a sample size of 92 respondents. The research method used is an analytical survey research with a cross sectional approach. The independent variable in this study is the quality of service "SERVQUAL" (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) and the dependent variable is the satisfaction level of outpatients at the Lurasik Health Center, North Central Timor Regency. Data were collected using a structured questionnaire tool. The data collected was then analyzed univariate and bivariate using the Chi Square test. The results showed that there was a relationship between the quality of health services based on the dimensions of reliability (p-Value = 0.01), responsiveness (p-Value = 0.02), assurance (p-Value = 0.01), empathy (p-Value = 0.00), and tangible (p-Value=0.04) with patient satisfaction at the Lurasik Health Center in 2020.

Key words : quality of health services, patient satisfaction, community health centers, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, Puskesmas, balai pengobatan dan praktek dokter merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat (Herman dkk., 2015).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Suprando dalam Cynthia, 2016). Ketidakpuasan pasien terjadi apabila hasil yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat dirasakan dari tindakan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh tenaga medis baik dokter maupun perawat atau dari apoteker sebagai pelayanan obat. Ketidakpuasan pasien juga berasal dari sistem yang ada seperti prosedur pendaftaran pasien dan cara pembayaran serta sarana prasarana yang ada.

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Permenkes, 2019).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien

serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Mutu pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Puskesmas dapat diketahui pula melalui upaya mengatasi atau menurunkan penyakit-penyakit yang sering terdeteksi di Puskesmas.

Hasil penelitian dari Vitha Lontaan dkk., (2018) menunjukkan bahwa, adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan yaitu tentang kehandalan, ketanggapan, bukti langsung, jaminan dan empati dari pelayanan yang di berikan oleh pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Cyntia dkk., (2018), hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah sampel 258 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi penelitian. Analisis pada penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat menggunakan uji chi square menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado.

Puskesmas Lurasik adalah salah satu puskesmas yang berada di Kabupaten Timor Tengah Utara dan telah terakreditasi madya. Berdasarkan profil Puskesmas Lurasik sepuluh penyakit terbesar pada tahun 2016 tertinggi adalah penyakit ISPA yaitu 1.213 kasus, pada tahun 2017 1.183, tahun 2018 1.746 kasus. Berdasarkan data tersebut 3 tahun berturut-turut penyakit ISPA masih menjadi yang tertinggi dan mengalami peningkatan kasus pada tahun 2018. Sementara pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan oleh masyarakat di Puskesmas Lurasik pada tahun 2016 ada sebanyak 10.193 kunjungan, tahun 2017 ada sebanyak 5.753 kunjungan, tahun 2018 ada sebanyak 2.404 kunjungan. Selain itu, survei awal sebagai pendahuluan yang dilakukan pada bulan Januari 2020, data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019 secara berturut-turut pada bulan Januari berjumlah 388 kunjungan, Februari 485 kunjungan, Maret 546 kunjungan, April 389 kunjungan, Mei 213 kunjungan, Juni 212 kunjungan, Juli 343 Kunjungan, Agustus 335 kunjungan, September 365 kunjungan, Oktober 347 kunjungan, November 384 kunjungan, Desember 350 kunjungan. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa ada penurunan jumlah pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir. Ada dua kemungkinan yang terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat. Atau faktor internalnya yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Faktor internal seperti kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan puskesmas juga sangat mempengaruhi keputusan masyarakat memanfaatkan

sarana kesehatan tersebut. Latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara tahun 2020.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah surevi analitik dengan rancangan *crosssectional study* pada tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian epidemiologis analitik observasional yang menelaah hubungan antara efek (tingkat kepuasan pasien) tertentu dengan faktor-faktor risiko tertentu (mutu pelayanan kesehatan). Desain penelitian ini digunakan untuk menilai hubungan antara faktor mutu pelayanan pasien “SERVQUAL” (realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible) dengan tingkat kepuasan pasien di Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara tahun 2020. Adapun variabel yang menjadi fokus penelitian ini adalah faktor mutu pelayanan pasien “SERVQUAL” (*realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) sebagai variabel independent dan faktor tingkat kepuasan pasien sebagai variabel dependent.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara.

Populasi pada penelitian ini adalah yang berjumlah 1.081, data diambil dari kunjungan bulan Oktober- Desember 2019 dengan jumlah sampel berdasarkan teknik purposive sampling berjumlah 92 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi variabel independent berdasarkan variabel dependent. Analisis bivariat dengan uji statistik *chi square* (χ^2) dan $\alpha=5\%$ digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan yang bermakna antara variabel bebas dan terikat. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dinarasikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan tersirat. Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah

ke arah peningkatan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (outcome) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini (Anzwar, 2010).

Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di tentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible) (Parasuraman, 2002). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Nursalim, 2014).

Hasil penelitian menemukan bahwa sebagian besar (76%) pasien mempunyai tingkat kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU sudah BAIK. Berdasarkan masing-masing indikator mutu layanan “SERVQUAL” diketahui bahwa sebagian besar responden telah merasakan PUAS menurut indikator antara lain : realibility (79,3%), responsiveness (78,3%), assurance (75%), empathy (81,5%) dan tangible (73,9%) terhadap bentuk layanan yang ada (Tabel. 1).

Tabel.1. Distribusi Reponden menurut sebaran Variabel Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU

No	Variabel Mutu	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
1	<i>Realibility</i>	Kurang baik	19	20,7
		Baik	73	79,3
	Total		92	100
2	<i>Responsiveness</i>	Kurang baik	20	21,7
		Baik	72	78,3
	Total		92	100
3	<i>Assurance</i>	Kurang baik	23	25
		Baik	69	75
	Total		92	100
4	<i>Empathy</i>	Kurang baik	17	18,5
		Baik	75	81,5
	Total		92	100
5	<i>Tangible</i>	Kurang baik	24	26,1
		Baik	68	73,9
	Total		92	100
6	Kepuasan	Kurang Puas	22	23,9
		Puas	70	76,1
	Total		92	100

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa bentuk layanan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU sudah berdasarkan standart operasional prosedur (SOP) disana dan tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pasien dan petugas kesehatan yang melayani sudah sesuai dengan masing-masing bidang keahliannya. Hasil analisis ini berarti bahwa

semua pasien yang dirawat di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU sudah puas dengan bentuk layanan kesehatan disana. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Adista dkk., 2018 bahwa kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut, pusat layanan kesehatan harus berupaya penuh untuk memberikan pelayanan kesehatan memuaskan pengguna jasa (Pasien). Pada akhirnya semua bentuk kepuasan pasien akan bebrbentuk reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (Herman dkk., 2015).

Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2020.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Philip Kotler (2012) dan Sinurat, Jeriko (2014) bahwa kepuasan pasien (konsumen) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan atau hasil (outcome) yang dirasakan melebihi harapan yang diinginkan.

Hasil penelitian ini menemukan bahwa semua dimensi (indikator) mutu pelayanan kesehatan berhubungan sangat nyata ($p < 0,05$) dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU (Tabel 2). Hasil analisis pada Tabel 2 lebih lanjut menunjukkan bahwa sebagian besar (>80%) responden berdasarkan semua indikator mutu layanan menyatakan “Baik” dan merasakan PUAS terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU.

Tabel 2. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2020.

Variabel	Kategori	Kepuasan						P_Value
		Kurang Puas		Puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Reability	Kurang Baik	10	52,6	9	47,4	19	100	0,02
	Baik	12	16,4	61	83,6	73	100	
Responsiveness	Kurang Baik	11	55,0	9	45,0	20	100	0,01
	Baik	11	15,0	61	85,0	72	100	
Assurance	Kurang Baik	14	60,9	9	39,1	23	100	0,00
	Baik	8	11,6	61	88,4	69	100	
Empathy	Kurang Baik	9	52,9	8	47,1	17	100	0,04
	Baik	13	17,3	62	82,7	75	100	
Tangible	Kurang Baik	12	50	12	50	24	100	0,01
	Baik	10	14,7	58	85,3	68	100	
	Total	22	23,9	70	76,1	92	100	

Pembahasan

Hubungan Antara Dimensi Reability Dengan Kepuasan Responden Di Puskesmas Lurasik Pada Tahun 2020

Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan tepat waktu dan sesuai SOP dikenal dengan istilah *Reliability*. Hal ini berarti bahwa adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja Puskesmas. Kehandalan juga berkaitan erat dengan kemampuan petugas kesehatan secara klinis dalam menangani keluhan pasien, memberikan diagnosa penyakit yang benar, maksimal dalam pemulihan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang nyata ($pvalue : 0.02 < 0.05$) antara dimensi realibility dengan kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU. Penelitian Amelia (2016) dan Manimay (2014) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu ada hubungan antara dimensi mutu realibility dengan kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa untuk mencapai aspek dimensi kehandalan (realibility) setiap tenaga kesehatan harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan rencana, memiliki kepedulian dalam pelayanan terhadap permasalahan yang dialami, handal dalam menyampaikan informasi, dan akurat dalam pelayanan. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien. Hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU selama ini telah didukung dengan ketersediaan, jenis, dan jumlah tenaga kesehatan serta SOP pelayanan terstandar.

Hubungan Antara Dimensi Responsiveness Dengan Kepuasan Responden Di Puskesmas Lurasik Pada Tahun 2020

Responsiveness adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, (Pohan, 2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang nyata antara dimensi *responsiveness* dengan kepuasan responden di Puskesmas Lurasik. Dimana, dengan pelaksanaan dimensi *responsiveness* yang baik, pasien sebagian besar (85%) merasakan puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini berarti bahwa kemampuan tenaga kesehatan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Walaupun demikian, tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ini masih berdasarkan persepsi bukan aktualnya/kenyataan. Jayanti (2016) menyatakan bahwa persepsi yang dibentuk sebagian besar mengandung aspek psikologis, faktor komunikasi dan situasi fisik di sekeliling pelanggan yang menerima pelayanan. Namun, penelitian ini ditemukan bahwa pasien lebih puas karena alasan bentuk pelayanan yang diberikan dalam bentuk kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pelanggan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ronal Rialdi (2008) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil analisis sejalan dengan penelitian Ariningsih (2013) dan Al-Damen (2017) yang menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi *responsiveness*, maka semakin mempengaruhi kepuasan pasien.

Tjiptono (2007) menyatakan bahwa aspek dimensi ketanggapan petugas terhadap kebutuhan pasien, meliputi kejelasan informasi, ketepatan, kecepatan, dan petugas kesehatan dapat merespon dengan tepat dan cepat terhadap keluhan pasien. Salah satu fungsi perawat dalam suatu pelayanan kesehatan adalah fungsi independent dimana perawat melaksanakan perannya secara mandiri. Perawat harus dapat memberikan bantuan terhadap adanya keluhan pasien dalam memenuhi kebutuhan dasar manusia baik bio-psiko-sosio-spiritual secara komprehensif. Petugas kesehatan dalam hal ini bertanggung jawab atas tindakannya sesuai dengan standar kode etik profesi.

Hubungan Antara Dimensi Assurance Dengan Kepuasan Responden Di Puskesmas Lurasik Pada Tahun 2020

Supranto (2011) menyatakan bahwa keyakinan yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf/tenaga kesehatan dalam menangani setiap pelayanan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pelanggan. Jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan nyata ($pvalue : 0,00 < 0,05$) antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien. Dimana, dengan pelaksanaan dimensi kepercayaan dan keyakinan atau assurance yang baik menyebabkan pasien sebagian besar (88,1%) merasakan puas terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ronal Rialdi (2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti bahwa jaminan atas pelayanan yang baik harus disertai dengan komitmen yang kuat. Bentuk jaminan yang paling utama dalam penelitian ini adalah setelah melakukan perawatan di Puskesmas pasien memperoleh kesembuhan atau pulih lagi untuk dapat beraktivitas sebagaimana biasanya.

Hubungan Antara Dimensi Empathy Dengan Kepuasan Responden Di Puskesmas Lurasik Pada Tahun 2020

Jayanti (2016) menyatakan bahwa dimensi empathy adalah tindakan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan berbentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual/pribadi serta berupaya memahami keinginan pelanggan/pasien melalui cara mendengar keluhan dan berkomunikasi. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diberlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang (Imbalo, 2007).

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan nyata ($pvalue : 0,04 < 0,05$) antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien. Dimana, dengan pelaksanaan dimensi

empathy yang baik menyebabkan pasien sebagian besar (82,7%) merasakan puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini berarti bahwa semakin baik perhatian diberikan kepada pasien maka semakin puas pasien yang melakukan pemeriksaan dan perawatan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU.

Dimensi Emphaty petugas dalam penelitian ini ditentukan dengan penilaian persepsi responden atau pasien tentang kualitas pelayanan. Aspek yang dinilai adalah bentuk perlakuan yang diberikan petugas pelayanan kesehatan dalam melakukan komunikasi, perhatian kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien. Dengan demikian, sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Muninjaya (2014) menyatakan bahwa dimensi emphaty petugas akan terwujud dalam sikap sabar dalam menangani pasien, senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepada pasien agar pasien kuat dan optimis dapat sembuh, petugas ramah dan bersahabat dengan pasien, dan selalu bertindak menenangkan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada variabel emphaty merupakan interpretasi secara personal memiliki keinginan yang baik dalam memberikan pelayanan pada pasien. Hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi Puskesmas dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Hubungan Antara Dimensi Tangible Dengan Kepuasan Responden Di Puskesmas Lurasik Pada Tahun 2020

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan seseorang juga ditentukan oleh kinerja (performance) dari pemberi jasa pelayanan. Salah satu aspek kinerja dimaksud adalah aspek tangible meliputi : aspek fasilitas fisik; perlengkapan; tenaga dan sarana komunikasi yang ada (Rahmulyono, 2008). Bukti fisik juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Atribut dari dimensi ini berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kerapihan petugas,

aksesibilitas, ketersediaan fasilitas (tempat duduk, perlengkapan medis), dan alur pelayanan yang jelas (Jayanti, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan nyata (p value : $0,01 < 0,05$) antara dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana, dengan pelaksanaan dimensi *tangible* yang baik menyebabkan pasien sebagian besar (85,3%) merasakan puas terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siti Hastuti, dkk (2017) yang menemukan bahwa ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelaksanaan dimensi *tangible* diberikan kepada pasien maka semakin puas pasien yang melakukan pemeriksaan dan perawatan di Puskesmas Lurasik Kabupaten TTU.

Penelitian-penelitian lain (Muhammad Iqbal, 2009 dan Supartiningsih, 2017) yang sejalan dengan penelitian ini menemukan bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah *tangible*. Tingginya tingkat kepuasan responden terhadap kondisi fisik Puskesmas Lurasik merupakan hal utama dan pertama ketika pasien datang dengan demikian kebersihan dan keindahan Puskesmas dapat dijaga dengan baik. Masyarakat menganggap fasilitas kesehatan dan ruangan sesuai dengan apa yang di harapkan karena salah satu faktor yang berkontribusi rendahnya kualitas pelayanan yaitu kurangnya peralatan yang berfungsi dengan baik.

Fasilitas penunjang merupakan perlengkapan yang memberikan kemudahan kepada para konsumen (pasien) untuk melaksanakan aktivitas-aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen (pasie) dapat terpenuhi. Fasilitas yang disediakan oleh Puskesmas merupakan sarana untuk melengkapi dan mendukung kelancaran aktivitas pasien dalam menikmati jasa yang diberikan. Dalam dimensi *tangible* peralatan medis merupakan salah satu item yang penting untuk pelaksanaan layanan kesehatan.

PENUTUP

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang nyata antara mutu pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dimensi *empathy*, dan dimensi *tangible* dengan kepuasan di Puskesmas Lurasik tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. 2002. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta
- Adista, dkk. 2018. Hubungan antara Presepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal. Diakses pada tanggal 20 Desember 2019.
- Azrul, A 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Azwar, A. 2010. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta (ID): Sinar Harapan.
- Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Erlangga, Jakarta.
- Cynthia, dkk. 2016. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas bahu kota manado. Diakses pada tanggal 5 Januari 2020.
- Herlambang, Susatyo. 2018. Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan. Jakarta: Gosyen Publishing
- Herman, dkk. 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Skripsi. Diakses pada tanggal 20 Desember 2019.
- Imbalo, P. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan Jakarta Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Geswar RK. 2014. Kesiapan stakeholder dalam pelaksanaan Program JKN di Kabupaten Goa. 2014. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/9548>).
- Jayanti, N. D. 2016. Kualitas pelayanan (Reliability, responsiveness, assurance, empathy tangibles) di leged premium coffee. Diakses pada tanggal 5 Januari 2020
- Lontaan, Vitha. dkk. 2018. Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal. diakses pada tanggal 10 Januari 2020
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. 2009. Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Medika.
- Maulina et.all. 2018. Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018.
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jurnal. Diakses pada tanggal 15 Januari 2020
- Panesar, Sukhmeet. dkk. 2017. Keselamatan Pasien dan Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Erlangga
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan nomor 31 tahun 2018 tentang Aplikasi Sarana Prasarana dan Alat Kesehatan

- Riandi, Ronal. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda. Diakses pada tanggal 11 Januari 2020
- Rahmulyono. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta.(Skripsi).Yogyakarta:Fakultas Ekonomi Yogyakarta
- Respati, Shinta. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien RawatInap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Skripsi.<https://lib.unnes.ac.id/20257/1/6411411220-S.pdf>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2020.
- Sabarguna, B. S. 2008. Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Setiawan, Danang. 2013. Buku Ajar Statistik Kesehatan. Yogyakarta; Nume
- Susanto, Hermanto. 2018. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Anggota Simpan Pinjam Kud Pakis Malang). Jurnal. Diakses pada tanggal 14 November 2019.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Magfira L. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasienbadan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap RSU Anutapura Palu Univerersitas Tadulako.
- Wanarto, Guntur. 2013. Penilaian Muutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan. Jawa Timur: Forikes.
- Yustisia, Bayu. 2017. Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia. Diakses pada tanggal 09 Januari 2020.