



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas

Nur Qamariyah

Universitas Indonesia Timur Makassar

Nursyamsiyah

Universitas Indonesia Timur Makassar

Alamat: Jalan Abdur Kadir, Makassar

Korespondensi penulis: nurqamariyah.abidin@gmail.com

Abstract. *The quality of health services shows the level of perfection of health services in creating a sense of satisfaction in patients. In this study, researchers used a purposive sampling type of research, namely sampling with special criteria, namely inclusion and exclusion criteria with a cross sectional approach, namely research that explores, analyzes and explains the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Ridge Health Center. The data needed comes from filling out questionnaires by patients or families of patients seeking treatment at the Ridge Health Center. The sample in this study used 44 respondents who received treatment at the Ridge Health Center. And in this research, the instrument used was a questionnaire with a total of 40 questions. The results of this study show that there is a relationship between the quality of health services, reliability ($0.038 < 0.05$), assurance ($0.000 < 0.05$), tangibility ($0.002 < 0.05$), empathy ($0.000 < 0.05$), and responsiveness ($0.000 < 0.05$) with patient satisfaction. The conclusion of this research is that there is a relationship between the quality of health services (reliability, assurance, tangibility, empathy and responsiveness) with patient satisfaction at the Ridge Community Health Center. The advice that researchers can give is that they can evaluate and improve management to improve the quality of service so that patient satisfaction is related to research results, namely the components of speed of administration, patient comfort as well as completeness of medical equipment and accuracy of information so that it is hoped that it can increase patient satisfaction.*

Keywords: *Quality of Health Services, Level of Patient Satisfaction, Community Health Center*

Abstrak. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria khusus yaitu kriteria inklusi dan eksklusi dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menggali, menganalisa, dan menjelaskan hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Data yang dibutuhkan berasal dari pengisian kuesioner oleh pasien atau keluarga pasien yang berobat di Puskesmas Ridge. Sampel pada penelitian ini menggunakan 44 responden yang berobat di Puskesmas Ridge. Serta dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah soal 40 pertanyaan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan *reliability* ($0,038 < 0,05$), *assurance* ($0,000 < 0,05$), *tangibility* ($0,002 < 0,05$), *empaty* ($0,000 < 0,05$), dan *responsiveness* ($0,000 < 0,05$) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangibility, empaty, dan responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Saran yang dapat peneliti berikan adalah dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien terkait dengan hasil penelitian yaitu pada komponen kecepatan administrasi, kenyamanan pasien serta kelengkapan alat medis dan ketepatan informasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Received November 25, 2019; Revised Desember 27, 2019; Accepted Januari 30, 2020

* Nur Qamariyah, nurqamariyah.abidin@gmail.com

Kata kunci: Mutu Pelayan Kesehatan, Tingkat Kepuasan Pasien, Puskesmas

LATAR BELAKANG

Semakin majunya ilmu dan teknologi kesehatan serta semakin baiknya tingkat pendidikan, keadaan sosial ekonomi masyarakat mutu pelayanan semakin bertambah penting. Muninjaya (2013) mengatakan bahwa mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin puas pula pelanggan begitu juga sebaliknya. Apabila pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diselenggarakan, maka akan dapat memperkecil timbulnya berbagai resiko akibat penggunaan berbagai kemajuan ilmu dan teknologi tetapi sekaligus juga akan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin hari tampak semakin meningkat. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas.

Bustami (2011 : 16) menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang bagi dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi maka konsumen dalam hal ini pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan. Tingkat kepuasan pasien tergantung mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Nursalam (2014 : 301) mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Penggunaan 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. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Jusriani, 2016).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah 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. Pengelolaan Puskesmas biasanya berada dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten dan Kota (Jusriani, 2016).

KAJIAN TEORITIS

Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011 : 3). Menurut A.A.Gde Muninjaya (2011 : 19), mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen.

Erwin Suryatama (2014 : 43) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya.

Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen.

Pelayanan Kesehatan

Gonross dalam (Dedi Mulyadi, dkk, 2013 : 1205-1206), pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumn dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaab pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Kotler dalam Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014 : 135), pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014 : 137). Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

Pelayanan kesehatan adalah suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Peranan pelayanan dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasin dengan sebaik mungkin (Dedi Mulyadi, dkk, 2013 : 1206).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) mendefinisikan penyelenggara pelayanan kesehatan meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan berupa fasilitas kesehatan tingkat pertama dan fasilitas kesehatan

rujukan tingkat lanjutan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), pelayanan kesehatan adalah upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem.

Kepuasan Pasien

Nursalam (2014 : 295), kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014 : 127).

Kepuasan adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh karena terpenuhinya secara relatif semua kebutuhan secara memadai meliputi terciptanya rasa aman, kondisi lingkungan yang menyenangkan, menarik keadaan sosial yang baik, adanya penghargaan, adanya perasaan diri diakui dan bermanfaat dalam lingkungan (Ida W, 2014).

Kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien merupakan bentuk evaluasi dari pelanggan terhadap produk yang telah mereka dapatkan, sudah sesuai dengan yang diharapkan bahkan dapat melebihi harapan mereka. Bentuk dari evaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk jasa maka akan dapat mempengaruhi pelanggan untuk datang kembali dan mampu mempengaruhi konsumen lainnya (Suparyanto, 2011).

Kepuasan pasien dipertimbangkan sebagai salah satu dimensi kualitas yang paling penting dan merupakan kunci sukses dalam organisasi kesehatan seperti Rumah Sakit. Kepuasan pasien dapat teliti dalam konteks pengalaman keseluruhan pasien terhadap organisasi kesehatan (Alrubaiee dan Alkaa'ida, 2011) dalam Marzaweny, dkk (2012 : 566).

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Supriyanto dan Ernawaty (2010 : 326-327) menyatakan ada beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien. Secara garis besar ada lima kategori yaitu :

- 1) *Product quality*, yaitu bagaimana konsumen akan merasa puas atas produk barang digunakan.
- 2) *Service quality*, yaitu bagaimana konsumen akan merasa puas atas jasa yang telah dikonsumsinya.
- 3) *Emotional factor*, adalah keyakinan dan rasa bangga terhadap produk/jasa yang digunakan dibandingkan dengan pesaing.
- 4) *Price*, adalah harga produk atau jasa yang diukur dari value (nilai) manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan konsumen.
- 5) Biaya transportasi (*cost of aqiring*).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2011 : 5). Dimensi *service quality* yang lebih dikenal dengan *ServQual* meliputi lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.

- 1) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keandalan suatu produk atau jasa yang menunjukkan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk dan jasa.
- 2) *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopansantunan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pasien.
- 3) *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi.
- 4) *Empathy* (empati), adalah kesediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan pasien.
- 5) *Responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Puskesmas

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Dedi Alamsyah dan Ratna Muliawati, 2013 : 43). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 mendefinisikan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, untuk mencapai tingkat derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa lokasi pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan :

- 1) Geografis;
- 2) Aksesibilitas untuk jalur transportasi;
- 3) Kontur tanah;
- 4) Fasilitas parkir;
- 5) Fasilitas keamanan;
- 6) Ketersediaan utilitas publik;
- 7) Pengelolaan kesehatan lingkungan; dan
- 8) Kondisi lainnya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Ridge sebanyak 2.057 orang. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah soal 40 pertanyaan. Pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini bersifat

tertutup dengan jawaban yang sudah disediakan. Metode pengumpulan data primer yaitu dengan wawancara. Data sekunder adalah data yang sudah dalam bentuk dokumen diperoleh dari Puskesmas Ridge. Dalam penelitian ini analisa univariat yang dilakukan adalah mendistribusikan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Analisa bivariat pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* (Rho). Dalam penelitian ini menganalisa hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Skala data penelitian ini yaitu skala ordinal maka uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

1) *Reliability* (Dapat Dipercaya)

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Menurut *Reliability* (dapat dipercaya) di Puskesmas Ridge

<i>Reliability</i>	Jumlah	
	n	%
Baik	42	95,5
Kurang	2	4,5
Total	44	100

Sumber : Data Primer Juli 2017

Berdasarkan tabel 1 dari 44 orang terdapat 42 orang atau 95,5% yang memiliki *reliability* baik dan terdapat 2 orang atau 4,5% yang memiliki *reliability* kurang.

2) *Assurance* (Jaminan)

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Menurut *Assurance* (jaminan) di Puskesmas Ridge

<i>Assurance</i>	Jumlah	
	n	%
Baik	36	81,8
Kurang	8	18,2
Total	44	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 2 dari 44 orang terdapat 36 orang atau 81,8% yang memiliki *assurance* baik dan terdapat 8 orang atau 18,2% yang memiliki *assurance* kurang.

3) *Tangibility* (Nyata/Bukti Langsung)

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Menurut *Tangibility* (nyata/bukti langsung) di Puskesmas Ridge

<i>Tangibility</i>	Jumlah
--------------------	--------

	n	%
Baik	33	81,8
Kurang	11	18,2
Total	44	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 3 dari 44 orang terdapat 33 orang atau 81,8% yang memiliki *tangibility* baik dan terdapat 11 orang atau 18,2% yang memiliki *tangibility* kurang.

4) *Empaty* (Perhatian)

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Menurut *Empaty* (perhatian) di Puskesmas Ridge

<i>Empaty</i>	Jumlah	
	n	%
Baik	34	75
Kurang	10	25
Total	44	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4 dari 44 orang terdapat 34 orang atau 75% yang memiliki *empati* baik dan terdapat 10 orang atau 25% yang memiliki *empati* kurang.

5) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden Menurut *Responsiveness* (daya tanggap) di Puskesmas Ridge

Responsiveness	Jumlah	
	n	%
Baik	36	81,8
Kurang	8	18,2
Total	44	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5 dari 44 orang terdapat 36 orang atau 81,8% yang memiliki *responsiveness* baik dan terdapat 8 orang atau 18,2% yang memiliki *responsiveness* kurang.

6) Kepuasan Pasien

7) Tabel 6
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan Pasien di Puskesmas Ridge

Kepuasan Pasien	Jumlah	
	n	%
Baik	35	79,5
Kurang	9	20,5
Total	44	100

Sumber : Data Primer Juli

Berdasarkan tabel 6 dari 44 orang terdapat 35 orang atau 79,5% yang memiliki kepuasan pasien baik dan terdapat 9 orang atau 20,5% yang memiliki kepuasan pasien kurang.

Analisis Bivariat

- 1) Hubungan mutu pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

Tabel 7
Hubungan mutu pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien						<i>P</i> <i>value</i> 0,038
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	35	79,5	7	15,9	42	95,5	
Kurang	0	0	2	4,5	2	4,5	
Total	35	79,5	9	20,5	44	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 7 dari 44 orang yang *reliability* baik terdapat 35 orang atau 79,5% yang puas dan terdapat 7 orang atau 15,9% yang tidak puas. Sedangkan yang *reliability* kurang tidak ada yang puas dan terdapat 2 orang atau 4,5% yang tidak puas.

- 2) Hubungan mutu pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

Tabel 8
Hubungan mutu pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien						<i>P</i> <i>value</i> 0,000
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	35	79,5	2	4,5	37	84,1	
Kurang	0	0	7	15,9	7	15,9	
Total	35	79,5	9	20,5	44	100	

Sumber : Data Primer Juli

Berdasarkan tabel 8 dari 44 orang yang *assurance* baik terdapat 35 orang atau 79,5% yang puas dan terdapat 2 orang atau 4,5% yang tidak puas. Sedangkan yang *assurance* kurang tidak ada yang puas dan terdapat 7 orang atau 15,9% yang tidak puas.

- 3) Hubungan mutu pelayanan *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

Tabel 9
Hubungan mutu pelayanan *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

<i>Tangibility</i>	Kepuasan Pasien						<i>P</i> <i>value</i> 0,002
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	25	56,8	1	2,3	26	59,1	
Kurang	10	22,7	8	18,2	18	40,9	
Total	35	79,5	9	20,5	44	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 9 dari 44 orang yang *tangibility* baik terdapat 25 orang atau 56,8% yang puas dan terdapat 1 orang atau 2,3% yang tidak puas. Sedangkan yang *tangibility* kurang terdapat 10 orang atau 22,7% yang puas dan terdapat 8 orang atau 18,2% yang tidak puas.

- 4) Hubungan mutu pelayanan *empaty* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

Tabel 10
Hubungan mutu pelayanan *empaty* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

<i>Empaty</i>	Kepuasan Pasien						<i>P</i> <i>value</i> 0,000
	Puas		Tidak Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	33	75	2	4,5	35	79,5	
Kurang	2	4,5	7	15,9	9	20,5	
Total	35	79,5	9	20,5	44	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 10 dari 44 orang yang *empaty* baik terdapat 33 orang atau 75% yang puas dan terdapat 2 orang atau 4,5% yang tidak puas. Sedangkan yang *empaty* kurang terdapat 2 orang yang puas dan terdapat 7 orang atau 15,9% yang tidak puas.

- 5) Hubungan mutu pelayanan *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge.

Tabel 11
Hubungan mutu pelayanan *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien					
	Puas		Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%

Baik	34	77,3	3	6,8	37	84,1	<i>P</i> <i>value</i> 0,000
Kurang	1	2,3	6	13,6	7	15,9	
Total	35	79,5	9	20,5	44	100	

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 11 dari 44 orang yang *responsiveness* baik terdapat 34 orang atau 77,3% yang puas dan terdapat 3 orang atau 6,8% yang tidak puas. Sedangkan yang *responsiveness* kurang terdapat 1 orang atau 2,3% yang puas dan terdapat 6 orang atau 13,6% yang tidak puas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada analisa Bivariat dengan uji statistic *chi-square test* dengan tingkat signifikan 0,05 diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hubungan antara mutu pelayanan *reliability* (dapat dipercaya) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge.

Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *chi-square* antara variabel *reliability* dengan variabel kepuasan pasien diperoleh $p = 0,038$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil tersebut memberikan makna bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Hal ini menunjukkan bahwa yang *reliability* baik, sebanyak 79,5% puas dan 15,9% tidak puas. Sedangkan *reliability* kurang, sebanyak 0% puas dan 4,5% tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan *reliability* (dapat dipercaya) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Pelayanan yang terpercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. *Reliability* akan diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, pelayanan tidak berbelit-belit dan lamanya tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi *reliability* dengan kepuasan pasien, hal ini perlu ditingkatkan karena *reliability* sangat penting dalam proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan (Asmuji, 2013).

2. Hubungan antara mutu pelayanan *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge.

Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *chi-square* antara variabel *assurance* dengan variabel kepuasan pasien diperoleh $p = 0,000$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil tersebut memberikan makna bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Hal ini menunjukkan bahwa yang *assurance* baik, sebanyak 79,5% puas dan 4,5% tidak puas. Sedangkan *assurance* kurang, sebanyak 0% puas dan 15,9% tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian dimana persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khususnya jaminan yang berhubungan dengan minat beli ulang di RS MMC di Jakarta dan hasil penelitian yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan khususnya jaminan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di RS Kelet Jepara (Jusriani, 2016)

3. Hubungan antara mutu pelayanan *tangibility* (nyata/bukti langsung) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge.

Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *chi-square* antara variabel *tangibility* dengan variabel kepuasan pasien diperoleh $p = 0,002$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil tersebut memberikan makna bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan *tangibility* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Hal ini menunjukkan bahwa yang *tangibility* baik, sebanyak 56,8% puas dan 2,3% tidak puas. Sedangkan *tangibility* kurang, sebanyak 22,7% puas dan 18,2% tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dimana persepsi bukti fisik yang mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan dan juga penelitian di RSUD Temanggung yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan. Responden pada penelitian ini yang persepsi tidak baik cenderung tidak puas, hal ini menurut penilaian pasien, petugas kurang sopan dalam melayani pasien dengan kurang ramah, ruang tunggu pasien terbatas membuat kondisi ruang tunggu sangat sesak dan padat. Hal ini membuat beberapa pasien harus menunggu dengan berdiri (Jusriani, 2016).

4. Hubungan antara mutu pelayanan *empaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *chi-square* antara variabel *empaty* dengan variabel kepuasan pasien diperoleh $p = 0,000$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil tersebut memberikan makna bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan *empaty* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Hal ini menunjukkan bahwa yang *empaty* baik, sebanyak 75% puas dan 4,5% tidak puas. Sedangkan *empaty* kurang, sebanyak 4,5% puas dan 15,9% tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan persepsi perhatian meliputi perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka (Jusriani, 2016).

5. Hubungan antara mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge

Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *chi-square* antara variabel *responsiveness* dengan variabel kepuasan pasien diperoleh $p = 0,000$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$. Hasil tersebut memberikan makna bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Hal ini menunjukkan bahwa yang *responsiveness* baik, sebanyak 77,3% puas dan 6,8% tidak puas. Sedangkan *responsiveness* kurang, sebanyak 2,3% puas dan 20,5% tidak puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan persepsi daya tanggap merupakan bagian dari dimensi daya tanggap dengan metode *service quality* kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Dimensi daya tanggap mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan asuhan keperawatan adalah pelayanan asuhan keperawatan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa, sopan, santun dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan (Jusriani, 2016).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ridge”. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan mutu pelayanan *reliability* (dapat dipercaya) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge dengan nilai ($p = 0,038$).
2. Ada hubungan mutu pelayanan *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge dengan nilai ($p = 0,000$).
3. Ada hubungan mutu pelayanan *tangibility* (nyata/bukti langsung) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge dengan nilai ($p = 0,002$).
4. Ada hubungan mutu pelayanan *empaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge dengan nilai ($p = 0,000$).
5. Ada hubungan mutu pelayanan *responsiveness* (sikap responsif/daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge dengan nilai ($p = 0,000$).

Saran

1. Bagi Kepala Puskesmas Ridge.

Agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien terkait dengan hasil penelitian yaitu pada komponen kecepatan administrasi, kenyamanan pasien serta kelengkapan alat medis dan ketepatan informasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

2. Bagi Tenaga Kesehatan Puskesmas Ridge.

Sebaiknya menjelaskan tentang penyakit serta obat yang diberikan pada pasien dan ketepatan waktu hadirnya dokter dalam memberikan pemeriksaan penyakit pasien. Agar pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Diharapkan agar mampu mengembangkan penelitian selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini untuk meneliti variabel lain yang terkait dengan mutu pelayanan kesehatan lain yang belum diteliti

DAFTAR REFERENSI

- Aida Andriani, 2017. *Skripsi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi*.
- Andyn Surya, 2014. *Makalah Mutu Layanan Kesehatan*.
- Anwar Hidayat, 2017. *Penjelasan Metode Penelitian Secara Lengkap*.
- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Coki Sosil, 2013. *Skripsi Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Barambai*.
- Dari, Ririn. 2011. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2011*. Skripsi. Universitas Negeri Makassar.
- Departemen Kesehatan RI, *Sistem Kesehatan Nasional*, 2011.
- Ganjar Sayogo, 2015. *Data (Pengertian, Jenis, Metode Pengumpulan) dan Variabel Penelitian*.
- Kiky Miranty, 2012. *Jurnal Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepoo Kabupaten Toraja Utara*, FKM UH Makassar.
- Mulyadi, Desi, dkk. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Volume II, No 3.
- Muninjaya, A.A.Gde, 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta:EGC.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmojo, Soekidjo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta:EGC.
- Rizki Amalia Febriani, 2013. *Pengertian, Cara Pengumpulan, dan Jenis-jenis Data dan Sample*.
- Rosita, Saragih, Arlina, Nurbaity, Raras, Sutatningsih, 2011. *Pengaruh mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*.
- Sasha, 2016. *Pengertian Pengolahan Data : Fungsi dan Contohnya*.
- Shinta Ayu Respati, 2015. *Skripsi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*.
- Syafrudin, 2014. *Kerangka Teori dan Kerangka Konsep*.
- Supriyanto, S dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi