

Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction at the Small Bridge Health Center, Bengkulu Province

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu

Fery Surahman Saputra

Departemen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: fery.surahman@unived.ac.id

How to Cite :

Saputra, F. S. (2021). *Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction at the Small Bridge Health Center, Bengkulu Province*. JURNAL EMBA REVIEW, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v1i2>

ARTICLE HISTORY

Received [29 November 2021]

Revised [04 December 2021]

Accepted [29 December 2021]

KEYWORDS

Analysis, Service Quality, Patient Satisfaction, Small Bridge Health Center.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berhubungan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam hal ini tentunya akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi internal Dinas kesehatan khususnya Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu dalam membenahi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien terutama pasien umum di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, yaitu penelitian yang menggunakan sampel dari suatu populasi, kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data (singarimbun dan effendi, 1999). Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, kemudian kuesioner disebar kepada responden. Penyebaran kuesioner biasanya dilakukan untuk dapat memperoleh data atau fakta yang ada serta mencari keterangan-keterangan aktual yang dapat mendukung penelitian ini. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati adalah variabel yang digunakan dalam penelitian. Analisis korelasi berganda untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersamaan. Dengan menggunakan program SPSS diperoleh nilai korelasi berganda antara variabel independen (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 0,827 artinya hubungan antara variabel independen (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) dengan kategori sangat erat.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine what factors are related to the quality of Puskesmas services with the level of patient satisfaction. In this case, of course, it will provide enormous benefits for the internal health office, especially the Bengkulu Provincial Health Office, in improving the quality of health services for patients, especially general patients at the Jembatan Kecil Health Center in Bengkulu Province. The type of research used is survey research, namely research that uses a sample from a population, questionnaires are used as a data collection tool (Singarimbun and Effendi, 1999). In this study, data was collected by means of a questionnaire, then the questionnaire was distributed to respondents. The distribution of questionnaires is usually carried out to obtain existing data

or facts and to seek actual information that can support this research. Physical evidence, reliability, responsiveness and empathy are variables used in the study. Multiple correlation analysis to determine the degree or strength of the relationship between all independent variables (X) to the dependent variable (Y) simultaneously. By using the SPSS program, a multiple correlation value was obtained between the independent variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) to the dependent variable (patient satisfaction) of 0.827, meaning the relationship between the independent variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence)) to the dependent variable (patient satisfaction) with a very close category..

PENDAHULUAN

Kebutuhan dalam setiap institusi untuk meningkatkan mutu produk/jasa serta kepuasan pelanggan semakin besar dalam era globalisasi. Oleh karena itu semua institusi dalam negeri termasuk seluruh institusi kesehatan harus mampu menyediakan dan memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu, dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pengguna jasa adalah harapan pasien atau sekelompok masyarakat dalam selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Indikator dalam mengetahui kualitas pelayanan kesehatan merupakan kepuasan penggunaan jasa, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan dalam hal penggunaan pengguna jasa ini akan ditentukan oleh tenaga kesehatan profesi dan sekaligus diinginkan baik dengan masyarakat atau pasien serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Penerapan pendekatan jaminan kualitas layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi jaminan yang menyeluruh dan integral dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2006).

Puskesmas adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia, (Pustu) Puskesmas Pembantu, (Polindes) Pondok Bersalin Desa, Puskesmas Keliling, (Balkesmas) Balai Kesehatan masyarakat dan (Poned) pelayanan obstetri neonatal emegensi dasar. Selama ini optimalisasi pelayanan kesehatan tingkat Puskesmas masih memiliki keterbatasan fasilitas baik prasaranan dan sarana sehingga pasien tidak banyak yang datang berobat ke Puskesmas. Tidak jarang juga masyarakat di pedesaan lebih banyak memilih pengobatan alternatif atau dukun daripada berobat ke Puskesmas atau Puskesmas pembantu.

Puskesmas adalah organisaasi fungsional yang menyelenggarakan kesehatan yang bersifat menyeuruh, merata, terpadu, terjangkau dan dapat diterima oleh masyarakat dengan peran serta masyarakat yang aktif dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) berfungsi sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum. Rekam medis pada instansi pelayan kesehatan merupakan saran penunjang untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, yang meliputi pelayanan dengan (kuratif) pengobatan, (preventif) pencegahan, (promotif) peningkatan kesehatan dan (rehabilitatif) pemulihan kesehatan Pelayanan tersebut ditujukan kepada seluruh masyarakat dengan tidak memebdakan jenis kelamin, umur, dan golongan.

Definisi kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah dibandingkan dengan apa yang diharapkan pasien. (Pohan, 2006: 156). Seperti yang dikatakan Azwar 1996, kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku menerima jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat juga mempengaruhi pengambilann keputusan terhadap pembeliann jasa dan akan mempengaruhinya seperti kesan atau pesan kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan.

Setiap puskesmas yang berorientasi menjadi service business selalu ingin mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk memuaskan konsumennya. Pelayanan yang bersifat personal dimana

terjadi interaksi antara pemberi jasa dan pasien yang dibentuk oleh adanya keinginan pemberi jasa untuk melayani pasien dan kemampuan tenaga medis dalam melaksanakan tugas secara benar adalah pengertian dari pelayanan kesehatan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu di puskesmas, maka sepatutnya puskesmas menerapkan strategi kualitas pelayanan yang jitu. Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah melakukan pengukuran persepsi pasien, terhadap tingkat kualitas pelayanan puskesmas yang selama ini dirasakan oleh pasien. Pelayanan kesehatan sangatlah penting agar di masa mendatang puskesmas dapat melakukan evaluasi dan pembenahan yang lebih baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Djati pada tahun 2004 tentang kualitas layanan terbukti secara signifikan dan berpengaruh kuat terhadap tingkat kepuasan. Menurut Hardiyansyah pada tahun 2011 menyebutkan bahwa pelayanan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangatlah penting dan selalu fokus terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009, tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pengertian kualitas yaitu sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan prosedur tetap medis (standard operating procedure) (Mukti, 2007: 9). Prof. dr. Ali Ghufro Mukti menyebutkan bahwa pemerintah memberlakukan akreditasi terhadap seluruh pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai salah satu contoh kontak pertama pelayanan kesehatan harus bisa lebih berkualitas lagi memberikan pelayanan pada konsumen atau pasien sehingga konsumen atau pasien merasa puas dengan pelayanannya. (Mukti, 2014).

Menurut Azrul Azwar pada tahun 1997 menyebutkan bahwa, kualitas dalam pelayanan kesehatan adalah derajat kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan harus sesuai dengan standar profesi sehingga pemberdayaan sumber dayadapat berjalan dengan aman dan baiksesuai dengan norma dan etika. Yang terpenting dalam untuk pelayanan kesehatan adalah kepuasan konsumen (Depkes RI, 2008). Parasuraman (2001: 26) menyatakan ada lima unsur yang ada didalam konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien yang dikenal dengan istilah mutu pelayanan "SERVQUAL" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Dalam kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2013, dalam meningkatkan pelayanan kesehatan pemerintah telah membangun sarana pelayanan kesehatan dasar di Indonesia yaitu terdapat 9.599 Puskesmas. Saat ini distribusi Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar lebih merata. Setiap puskesmas melayani 30.000 sampai dengan 50.000 penduduk atau sekurangnya 1 setiap puskesmas dibantu 3-4 puskesmas pembantu dan satu puskesmas keliling dalam memperluas jangkauan layanan kesehatan (DepKes.RI, 2003). Sedangkan jumlah Puskesmas di Bengkulu adalah 180 Puskesmas (Dinkes Provinsi Bengkulu, 2018).

Puskesmas Jembatan Kecil Kota Bengkulu beralamat di jalan Rinjani, Jembatan Kecil, Singaran Pati, Jembatan Kecil Bengkulu, dengan luas wilayah 80 ha. Jumlah penduduk Puskesmas Jembatan Kecil 28.885 jiwa. Berdasarkan data dari Puskesmas Jembatan Kecil Bengkulu, jumlah Kunjungan Pasien tahun 2016 sebanyak 5.363 pasien tahun 2017 sebanyak 4.669 pasien dan tahun 2018 sebanyak 6.308 pasien.

Puskesmas berfungsi untuk memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar dan juga puskesmas merupakan jaringan fungsi pelayanan kesehatan pada masyarakat. Puskesmas juga memberikan pelayanan dalam bentuk yang komprehensif. Komprehensif adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan atau keluarga dan masyarakat, pelayanan seperti ini sama dengan pelayanan yang diberikan dari instansi kesehatan lain contohnya rumah sakit, hanya saja tidak semua Puskesmas menyediakan pelayanan rawat inap (Nurfauzi, 2013).

Dalam penelitian yang dilakukan Assegaff (2009) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, memperoleh hasil bahwa faktor keandalan merupakan unsur yang penting dalam mempengaruhi penilaian pelanggan. Faktor ketanggapan merupakan unsur penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktor kepastian adalah menjadi yang penting yang menjadikan pelanggan pada kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi. Faktor empati merupakan menuntut kemampuan fisik perusahaan untuk bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor berwujud merupakan aspek organisasi jasa yang dengan mudah terlihat oleh konsumen. Kualitas pelayanan yang makin tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Dalam penelitian Jannah (2003) tentang analisis kualitas pelayanan kesehatan untuk mewujudkan kepuasan pasien di rumah sakit siti khodijag pekalongan. Adapun hasil penelitiannya adalah suatu unsur yang dimiliki rumah sakit dapat diwujudkan dengan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas sehingga pasien merasa puas terhadap layanan rumah sakit. Apabila unsur pelayanan dilakukan dengan optimis, maka pelayanan kesehatan yang berkualitas akan terwujud.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah suatu yang penting dan menentukan keberhasilan, karena pasien adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) yaitu: "Without customers, the service firm has no reason to exist". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): "customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and". Oleh sebab itu, badan usaha diharuskan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasien sehingga mencapai kepuasan konsumen atau pasien yang diinginkan. Kepuasan masyarakat dapat tercapai dengan memberikan suatu pelayanan yang berkualitas pada konsumen.

Untuk pencapaian kepuasan ada beberapa proses yang sederhana, kompleks dan rumit. Setiap individu dalam pelayanan jasa sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Pemahaman dalam kepuasan adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien. Oleh sebab itu diperlukan pemahaman tentang kepuasan. Sehingga pasien atau konsumen tidak banyak kecewa terhadap jasa yang diberikan (Praptiwi, 2010). Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadang kala terbentuk karena rasa tidak puas atau puas, meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan konsumen menjadi puas secara menyeluruh. Karena itulah dapat dipahami kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Para pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu penyedia layanan mengharuskan tidak ada pelanggan yang tidak puas.

Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak pengertian yang berbeda dan bervariasi, dimulai dari pengertian yang konvensional hingga yang strategis. Pengertian konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk. Seperti ; performance (kinerja), reliability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), estetika (estetika), dan lainnya. Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah suatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sinambela, 2010:6).

Kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenali istilah Q=MATCH (meets agreed terms and changes) (Gesperz, 2006). Pengertian ini sejalan dengan dengan yang dikemukakan Sinambela tahun 2010

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, yaitu penelitian yang menggunakan sampel dari suatu populasi, kuisioner digunakan sebagai alat pengumpulan data (singarimbun dan effendi, 1999). Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner, kemudian

kuesioner disebarkan kepada responden. Penyebaran kuesioner biasanya dilakukan untuk dapat memperoleh data atau fakta yang ada serta mencari keterangan-keterangan aktual yang dapat mendukung penelitian ini. Bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati adalah variabel yang digunakan dalam penelitian.

Metode penelitian untuk mendapatkan gambaran dari situasi atau kejadian dengan mengadakan akumulasi data dasar belaka adalah pengertian dari metode deskriptif (muhammad, 2005). Singuini 2002 menyatakan bahwa metode verifikasi sebagai berikut : Metode dalam penelitian mempunyai tujuan untuk menguji hipotesis sesuai dengan tujuan penelitian yang ini dicapai oleh peneliti. Penelitian dilakukan pada populasi kecil atau besar untuk mempelajari tentang suatu data sampel yang diambil pada kelompok populasi adalah pengertian dari penelitian survey. (Sugiyono (2009 : 7). Tujuan pendekatan survey adalah memberikan suatu gambaran secara lebih detail tentang apa itu latar belakang, sifat-sifat, serta karakter-karakter yang responden yang selanjutnya dari sifat tersebut dijadikan akan menjadi suatu hal yang bersifat umum nantinya.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Persamaan regresi yang dipakai adalah sebagai berikut (Supranto, 1998) :

$$Y = a + b_1 x_1$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan konsumen
- b1 = Koefesi regresi
- x1 = Kualiatas pelayanan
- a = Harga Y
- X = 0 (Harga konstan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program excel dan program SPSS versi 21.0 for windows dan diperoleh bentuk umum regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,011 + 0,718 X_1 + 0,403 X_2 + 0,627 X_3 + 0,251 X_4 + 0,590 X_5 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y : Variabel kepuasan X1 : variabel reliabilitas
- X2 : Variabel daya tanggap X3 : variabel jaminan
- X4 : variabel empati
- X5 : variabel bukti fisik
- ε : faktor pengganggu

Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara bersamaan. Dengan

menggunakan program SPSS diperoleh nilai korelasi berganda antara variabel independen (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 0,827 artinya hubungan antara variabel independen (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) dengan kategori sangat erat.

Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Koeffiseien detreminasi pada intinya seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah anatara nol dan satu. Nnilai R² yang kecil berarti kemampuan variebel-variebel dalam menjelaskan variase variebel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti varibel inndependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperdiksi variasi variabel dpenden. Dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 for windows diperoleh Koefisien Determinasi (R²) sebesar 0,684 yang menunjukkan bahwa kontribusi atau kemampuan variabel independen dalam menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen adalah sebesar 0,684 atau 68,4% dan terdapat 100% - 68,4% = 31,6% variabel lain di luar model yang menjelaskan variabel dependen yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji hipotesis

Pengujian hipotesisdalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda untuk menguji pengaruh antara variebl independen (x) yaitu variabel kualitas kualitas pelayanna berdasarkan dimensi reliabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) dengan variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan pasien. Taraf signifikansi yang digunakan sebesar 5% (0,05).

Uji simultan (Uji F)

Uji statistik F dasarnya menununjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang diasukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Dengan menggunakan program SPSS versi 21.0 for windows diperoleh nilai F-hitung sebesar 35,546 dengan nilai p (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai p<0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan pasien artinya kelima variabel independen (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

Uji parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerapkan variasi varibael dpenden. Dengan menggunakann program SPSS 21.0 for windows diperoleh nilai t-hitung untuk pengaruhh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel sebagai berikut :

Tabel 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu

Variabel	B	t-hitung	Nilai p (sig)	Keterangan
Reliabilitas	0,718	4,341	0,000	Signifikan
Daya Tanggap	0,403	2,856	0,005	Signifikan
Jaminan	0,627	3,558	0,001	Signifikan
Empati	0,251	2,172	0,033	Signifikan
Bukti Fisik	0,590	3,213	0,002	Signifikan

Berdasarkan tabel 1.diketahui hasil uji t masing-masing variabel independen (reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu secara parsial atau sendiri-sendiri. Pengaruh variabel reliabilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,341 dengan nilai p sebesar 0,000. Karena nilai $p < 0,05$ maka secara parsial dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel reliabilitasterhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu.

Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,856 dengan nilai p sebesar 0,005. Karena nilai $p < 0,05$ maka secara parsial dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu.

Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,558 dengan nilai p sebesar 0,001. Karena nilai $p < 0,05$ maka secara parsial dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu.

Pengaruh variabel empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,172 dengan nilai p sebesar 0,033. Karena nilai $p < 0,05$ maka secara parsial dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu.

Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,213 dengan nilai p sebesar 0,002. Karena nilai $p < 0,05$ maka secara parsial dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Jembatan Kecil Provinsi Bengkulu.

Pembahasan

Banyak dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan atau kualitas jasa. Kualitas pelayanan kesehatan adalah tingkat keunggulan pelayan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien yang diberikan oleh petugas tenaga medis, paramedis dan pengunjung medis. Pelayanan yang berkualitas yang memberikan suatu jasa pelayanan kesehatan yang benar- benar sesuai dengan kebutuhan pasien dan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan. Makin sempurna pelayanan kesehatan yang diberikan tersebut maka baik pula mutu pelayanan kesehatan. Selama proses memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Pasien merasakan atau menerima pelayanan kesehatan dari produk puskesmas mulai dari pendaftaran, pelayanan dokter, perawat, pelayanan administrasi dan penerimaan fasilitas fisik, maka selama itu pula pasien dapat merasakan dan memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang mereka peroleh. Kualitas pelayanan kesehatan diukur dengan lima dimensi yaitu reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Hasil perhitungan rata-rata (mean) menunjukkan bahwa diantara ke lima dimensi kualitas pelayanan yang memiliki skor rata-rata paling rendah dalam skala pelayanan yang memiliki skor rata-rata paling rendah dalam skala kualitas pelayanan kesehatan adalah dimensi empati dengan mean sebesar 4,09. Hal ini berarti bahwa pasien memberikan penilaian yang kurang baik pada aspek yang menggambarkan pengetahuan dan keramahan puskesmas yang dapat menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap puskesmas. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai rata-rata paling tinggi adalah dimensi reabilitas dengan mean sebesar 4,33 yang berarti bahwa pasien memberikan penilaian yang baik pada aspek yang menggambarkan keandalan atau kemampuan pihak puskesmas untuk mewujudkan kemampuan melaksanakan pelayanan kesehatan dengan terpercaya dan akurat dan ketersediaan rumah sakit untuk peduli atau memberikan perhatian pribadi dan kenyamanan kepada pasien. Penilaian pasien tersebut berdasarkan kondisi nyata yang dialami pasien dalam menerima kualitas pelayanan di puskesmas jembatan kecil. Selain itu berdasarkan hasil penelitian akan mendiskrifisikan hasil dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu.

Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Reabilitas

Dimensi peratama dari kualitas pelayanan kesehatan yaitu reabilitas merupakan keandalan atau kemampuan pihak puskesmas untuk mewujudkan kemampuan melaksanakan pelayanan kesehatan dengan terpercaya dan akurat. Hasil penelitian menggambarkan bahwa pelayanan kesehatan sesuai dengan ketetapan yang ada bagi pasien. Pada aspek ini menggambarkan bahwa dari 88 pasien terdapat 49 orang pasien merasakan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi reabilitas dalam kategori baik. Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup atas kinerja puskesmas meliputi prosedur, waktu, tindakan pemeriksaan dan perawatan dari tenaga medis

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi daya tanggap

Dimensi kedua dari kualitas pelayanan kesehatan yaitu daya tanggap merupakan ketanggapan dari pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan meliputi kemampuan pegawai untuk menganggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan pasien sesuai dengan peraturan yang berlaku atas pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap jamkesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 88 pasien terdapat 49 orang merasakan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi dianggap dalam kategori baik. Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang baik atas kinerja puskesmas dalam menganggapi keluhan pasien dan menciptakan komunikasi yang tercipta antara pihak puskesmas dan tenaga media.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan

Dimensi ini merupakan gambaran pengetahuan dan keramahan staf puskesmas yang dapat menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap puskesmas. Pasien dalam memberikan penilaian sesuai dengan passya yang diterima mereka dalam hal pengetahuan, kemampuan, keramahan dari tenaga media dalam menangani masalah kesehatan mereka dan kemampuan pihak puskesmas dalam menumbuhkan kepercayaan atas pelayanan kesehatan yang diberikan dalam diri pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 88 pasien terdapat 50 orang merasakan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan dalam kategori baik. Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup atas pengetahuan dan keramahan staf puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada mereka.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati

Selanjutnya dimensi keempat kualitas kesehatan yaitu empati yang merupakan ketrersediaan puskesmas untuk peduli, memberikan perhatian pribadi dan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien bisa merasakan kenyamanan selama menerima pelayanan di puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 88 orang terdapat 45 orang yang merasakan kualitas pelayanan kesehatan pada aspek baik. Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup kepedulian dan perhatian yang diberikan pihak puskesmas kepada mereka.

Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik

Dimensi terakhir dari kualitas pelayanan kesehatan yaitu bukti fisik. Dimensi ini menggambarkan tampilan fisik pelayanan kesehatan yang diberikan pihak rumah sakit, meliputi penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan pegawai puskesmas yang dapat dilihat dirasakan langsung oleh pasien. Penilaian menunjukkan bahwa pasien memiliki kepuasan pada dimensi bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien bahwa dari 88 orang terdapat 49 orang merasakan kualitas pelayanan kesehatan pada aspek bukti fisik dalam kategori baik. Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang baik atas fasilitas fisik yang diberikan pihak puskesmas bagi pasien termasuk penampilan dari tenaga medis yang memberikan pelayanan bagi mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Rata-rata responden terhadap dimensi rehabilitas sebesar 4,33 dengan kategori sangat memadai karena berada pada interval 4,21-5,00
2. Rata-rata jawaban responden terhadap dimensi daya tanggap sebesar 4,18 dengan kategori memadai karena berada pada interval 3,41-4,20
3. Rata-rata jawaban responden terhadap dimensi jaminan sebesar 4,18 dengan kategori memadai karena berada pada interval 3,41-4,20
4. Rata-rata jawaban responden terhadap dimensi empati sebesar 4,09 dengan kategori memadai karena berada pada interval 3,41-4,20
5. Rata-rata jawaban responden terhadap dimensi bukti fisik sebesar 4,20 dengan kategori memadai karena berada pada interval 3,41-4,20
6. Rata-rata jawaban responden terhadap kepuasan pasien sebesar 3,19 dengan kategori cukup memadai karena berada pada interval 2,61-3,40
7. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel rehabilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu
8. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu
9. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu
10. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel empati terhadap kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu
11. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu
12. Kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien di puskesmas jembatan kecil provinsi Bengkulu adalah variabel rehabilitas ($p=0,000$)

Saran

1. Bagi dinas kesehatan melalui puskesmas hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien dengan memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan yaitu rehabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Memahami dan mengetahui pelayanan kesehatan yang terbaik demi mewujudkan pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang sudah dicapai pada kategori baik dapat dipertahankan.
2. bagi akademik diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah literatur dan dapat dijadikan sebagai acuan mahasiswa atau keperluan penelitiannya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien
3. bagi penelitian lain yang berminat mengadakan penelitian yang sama bisa melakukan penelitian lebih lanjut, sebaiknya peneliti memilih metode yang lebih tepat dalam mengumpulkan data, yaitu tidak hanya dengan skala sebagai alat ukur tetapi sebaiknya menggunakan metode wawancara mendalam untuk mendapatkan hasil lebih akurat nantinya

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Assauri, Sofjan. (2003). Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction, Dalam Usahawan, No. 01, XXXII, Januari, hal.25- 30. Jakarta
- Azwar, A. (1996). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badudu, J.s. Sutan Mohammad Zain. 2001. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2003. Pedoman Operasional Pelayanan Terpadu Kesehatan Reproduksi di Puskesmas. Jakarta : Direktorat Kesehatan Keluarga Ditjen Binkesmas.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta: Depkes RI.
- Djati, S. Pantja dan Ferrinadewi, Erna. 2004. "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi)". Penelitian Universitas Kristen Petra.
- Effendi, 2009. Human Relation dan Public Relations, Bandung, Mandar Maju
- Fanar Syukri, Agus. 2009. Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4). Bantul: Kreasi Kencana
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspers. 1997. Manajemen Kualitas. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Griselda, G., & Panjaitan, T.M. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Duwa, Jurnal Manajemen DeReMa, (1), 39-92.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Cetakan I, Penerbit Gaya Media, Yogyakarta.
- Hidayat, A.A. 2007, Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data,. Penerbit Salemba medika
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Bateson. 1997. Essential of Service Marketing. Florida: The Dryden Press
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Bateson. 1997. Essential of Service Marketing. Florida: The Dryden Press
- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jannah. 2003. Analisis kualitas pelayanan kesehatan ununtuk mewujudkan kepuasan pasien pada rumah sakit Siti Khodijah Pekalongan.
- Kotler, Philip. (1994).Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi keenam, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Sembilan. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Penerbit PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. Manajamen Pemasaran, jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Lukman, Sampara. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lupiyanto, R. dan A Hamdani., Manajemen Pemasaran Jasa ; edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mowen. 1995. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Jakarta.:karangan Sutisna.
- Mukti, A.G. 2007. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan, Yogyakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada
- Mukti, Wibawani Yunestri; Hamzah Asiah; Nyorong Mappeaty. (2013). "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu". Jurnal AKK, Vol. 2, No. 3, Hal 35-41.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. pp: 19.
- Nazir, Moh. 2005. Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nurfauzi, Muhammad. 2013. Studi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. ALFABETA.
- Pohan, I.S., 2006, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rakhmat. 2009. Teori Administrasi dan Manajemen Publik. Jakarta : Pustaka Arif.
- Rizal A & Riza Y. 2014. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. An Nadaa, 1(1): 26- 31.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi
- Samuel H & Foedjiawati. 2005. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). Jurnal manajemen & Kewirausahaan 7(1): 74-82
- Setyorini, Winarti. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Maltkota di Pangkalan Bun, 3(1), 167-178.
- Siagian, Sondang P. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singgih Santoso. 2002. Analisis Spss Pada Statistik. Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, Chriswardani. Dharminto, dan Shaluhayah, Zahroh. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 9 No.4, Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP, Semarang.
- Thoha, Miftah. 2002. Perspektif Perilaku Birokrasi, CV. Rajawali; Jakarta
- Wahyuni, Dwi, Liena Sofiana. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. Jurnal Medika Respati: 2015;X(2).
- Wijono, D. 2000. Manajemen Mutu Pelajaran Kesehatan ; Teori, Strategi, dan, dan Aplikasi , Vol .1 ; Airlangga University Press, Surabaya.