

## HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP PUSKESMAS BANTUR

---

Sri Baskoro Kawoco<sup>1)</sup>, Farida Halis Diah Kusuma<sup>2)</sup>, Esti Widiani<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi

<sup>2)</sup>Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

<sup>3)</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi

E-mail: [sribaskorokawoco@gmail.com](mailto:sribaskorokawoco@gmail.com)

### ABSTRAK

Puskesmas merupakan layanan kesehatan terdepan bagi masyarakat yang dituntut untuk selalu menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Salah satu indikator untuk menilai kualitas rumah sakit yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur. Desain penelitian adalah deskriptif korelasi dengan metode survei analitik *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden yang diambil dengan teknik *consecutive Sampling*. Analisa data hasil penelitian menggunakan uji *spearman rank* dengan  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar reponden yaitu sebanyak 30 responden (75%) dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan yang cukup baik, dan hampir seluruh reponden yaitu sebanyak 37 responden (92,5 %) dalam kategori tingkat kepuasan yang puas. Hasil uji *spearman rank* didapatkan signifikansi *output*  $\rho = 0,001 \leq \alpha 0,05$  dan koefisien korelasi sebesar 1,00 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur sehingga dengan demikian  $H_1$  diterima. Disarankan bagi pihak Puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal.

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pelayanan keperawatan.

## **RELATIONSHIPS OF MEDICAL SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT OF BANTUR HEALTH CENTER**

### **ABSTRACT**

*Health Center (Puskesmas) is a leading health care services for people who are required to always maintain patient satisfaction by improving the quality of services in order to increase patient satisfaction. One indicator to assess the quality of the hospital is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship of nursing care with patient satisfaction in inpatient of Bantur Health Center. The design of research was correlation descriptive with the method of analytical survey cross sectional with the number of sample amounted to 40 respondents retrieved with consecutive sampling technique. Analysis of data in the results of research used a test of spearman rank with  $\alpha = 0.05$ . The results of research show that most of the respondents were amounted to 30 respondents (75%) in the category of good enough nursing care quality, and almost all respondents were amounted to 37 respondents (92.5%) in the category of satisfy. The results of spearman rank test obtained a significant output of  $p = 0.001 \leq \alpha 0.05$  and correlation coefficient amounted to 1.00 that means there is a relationship significant between the quality of nursing care with the level of inpatients nursing care patients in Bantur Health Care thus  $H_1$  is accepted. It is suggested to the parties of Health Care to keep improving the quality of service available to achieve the patients' satisfaction to be more maximum.*

**Keywords:** *Nursing Care, Patients' Satisfaction, Quality Of Service*

### **PENDAHULUAN**

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh.

Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkannya terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah PUSKESMAS. Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan. Puskesmas harus bisa menjamin mutu pelayanan keperawatan melalui

kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan keperawatan yang paling dasar dan terdepan di Indonesia. Keberadaan puskesmas sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Agar mutu pelayanannya terjaga perlu mendapat perhatian khusus dari semua pihak. Puskesmas memiliki berbagai macam fungsi, salah satu fungsi dan tugas pokok puskesmas adalah memberikan pelayanan keperawatan dasar kepada masyarakat di wilayah kerjanya yang paling banyak dimanfaatkan oleh golongan masyarakat menengah ke bawah. (Dinkes,2008). Puskesmas dan rumah sakit memiliki orientasi hampir sama yaitu untuk melayani masyarakat di bidang kesehatan, utamanya sebagai pelayanan kesehatan di tingkat dasar yaitu sebagai fasilitas layanan primer di masyarakat

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka. Kerja keras belum tentu dapat menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu, tetapi menggunakan pola pikir dalam melakukan tugas di suatu sistem pelayanan kesehatan

yang terus diperbaiki akan menghasilkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Ari (2008), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Arang Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap (69,81%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Pandan Arang Boyolali. Pasien tidak puas pada dimensi kehandalan yang meliputi prosedur penerimaan dan pelayanan pasien yang berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang terlambat.

Berdasarkan penelitian Prastiwi dan Ayubi (2007), untuk mengidentifikasi hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien bayar yang puas akan mempunyai peluang 7,5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien bayar yang tidak puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 28 Agustus 2015 ditemukan pasien dalam bulan juli Dengan BOR (Bed Occupancy Rate sebesar 87,34. AvLOS (Average Length of Stay) 3,9 hari perawatan Puskesmas Bantur telah mengupayakan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, namun dalam perjalanannya masih saja

mendapat keluhan dari masyarakat pelanggan. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan Puskesmas menyebabkan pelanggan atau pasien menjadi kurang puas. Puskesmas Bantur dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Rata-rata pasien rawat inap di Puskesmas Bantur Malang tiap bulan sebanyak 70 pasien. Berdasarkan survey pendahuluan di Puskesmas yang dilakukan pada 10 orang, 50% pasien menyatakan keluhan mengenai kurang jelasnya informasi tentang penyakit pasien, 40% pasien menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan oleh perawat dan 10% pasien menyatakan keluhan terhadap fasilitas kesehatan lainnya.

*Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Tjiptono, 2008). Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan

sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono, 2004),

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Menjalin hubungan terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul, ” Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Bantur”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian dengan menggunakan kuesioner ini untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan di rawat inap Puskesmas

Bantur. Penelitian ini berlokasi Di Puskesmas bantur, sebagai pelaksana. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan mulai Januari 2016 minggu ke III sampai pada bulan februari minggu ke II. Populasi dalam penelitian ini, semua pasien rawat Inap periode waktu januari minggu ke III sampai februari Minggu ke II. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat inap Puskesmas Bantur bulan Januari minggu ke III sampai Februari Minggu ke II. Dalam rentang batas waktu tersebut dalam penelitian ini mendapatkan responden sejumlah 40 responden. Kriteria inklusi penelitian ini adalah pasien jamkesmas dan non jamkesmas, pasien dewasa telah dirawat selama lebih dari 1 hari, dapat membaca dan menulis, bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi penelitian ini adalah pasien yang di rawat kurang dari 1 hari, pasien anak atau pasien yang tidak bisa membaca dan menulis, pasien dengan kesadaran menurun. Variabel independen penelitian ini adalah pelayanan keperawatan. Variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar reponden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan cukup, yaitu sebanyak 30 responden (75%).

Tabel 1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Kategori kualitas	f	(%)
Baik	10	25
Cukup	30	75
Kurang	0	0
Total	40	100

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa dari 40 responden, hampir seluruh reponden dalam kategori puas, yaitu sebanyak 37 responden (92,5 %).

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Kategori Kepuasan	f	(%)
Sangat Puas	3	7.5
Puas	37	92.5
Cukup Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Total	40	100

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *spearman - rho* didapatkan signifikansi *output*  $\rho = 0,001 \leq \alpha 0,05$  dengan koefisien korelasi sebesar 1,00 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatandengan tingkat kepuasan pasiendi Puskesmas Batur Kabupaten Malang sehingga dengan demikian H1 gagal ditolak.

Tabel 3. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Variabel	<i>Spearman rank</i>	Kualitas pelayanan	Kepuasan
Kualitas pelayanan	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.493**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.	.001
	N	40	40
Kepuasan	<i>Correlation Coefficient</i>	.493**	1.000
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.001	.
	N	40	40

Tabel 4. Distribusi silang frekuensi kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bantur Kabupaten Malang tahun 2016

Kualitas pelayanan	Kepuasan								Total	
	Sangat puas		Puas		Cukup puas		Kurang puas			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%
Baik	3	7.5	7	17.5	0	0	0	0	10	25
Cukup	0	0	30	75	0	0	0	0	30	75
Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	7.5	37	92.5	0	0	0	0	40	100

Berdasarkan Tabel 4. menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 30 responden (75 %) dalam kategori kualitas pelayanan yang cukup dan dalam kepuasan kategori puas dan sebanyak 3 responden (7,5%) dalam kategori kualitas pelayanan baik dan kepuasan dalam kategori sangat puas, serta 7 responden (17,5%) dalam kategori kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan dalam kategori puas.

#### Kualitas pelayanan keperawatan

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup beberapa

dimensi, ditinjau dari dimensi *Tangibles* / berwujud didapatkan fakta sebanyak 28 responden (70 %) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *tangible* cukup. *Tangibles* / berwujud adalah keberadaan fasilitas - fasilitas fisik, peralatan, karyawan, sarana komunikasi dan alat - alat pendukung yang berujud dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Adapun indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan variabel berwujud meliputi pernyataan yang berkaitan variabel berwujud yaitu kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kerapihan dan kebersihan

penampilan petugas (karyawan), kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai.

Kemudian dari dimensi *Reability* / keandalan didapatkan fakta sebanyak 32 responden (80%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability* cukup. *Reability* / keandalan adalah kemampuan Puskesmas untuk menghasilkan produk pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Beberapa hal yang dijadikan indikator pernyataan tentang variabel *Reliability*/ keandalan berisi tentang pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang tidak sulit, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.

Selanjutnya adalah variabel *Responsiveness* / daya tanggap didapatkan sebanyak 32 responden (80%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* cukup. *Responsiveness* / daya tanggap adalah variabel pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian secara individual kepada pasien dan mengerti kebutuhan pasien dan sikap tim medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan pasien. ketika pelayanan yang baik diberikan oleh para karyawan maka akan terbentuk

hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pelanggan terhadap Puskesmas.

Ditinjau dari variabel *Assurance* / jaminan didapatkan fakta sebanyak 27 responden (67,5%) dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *assurance* cukup. *Assurance* / jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas. pernyataan yang berkaitan variabel jaminan yaitu kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit, keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, ruang tunggu yang kurang nyaman.

Berikutnya adalah Variabel *Emphaty* / empati didapatkan sebanyak 32 responden (80% hampir seluruh responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan dimensi *empathy* cukup. Variabel *Emphaty* / empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan

keamanan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

### **Tingkat kepuasan pasien**

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 37 responden (92,5 %) responden dalam kategori puas. Menurut Kotler (2008), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Indikator pembentuk kepuasandiantaranya meliputi kesesuaian harapan, kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa yang ditawarkan serta kesediaan untuk merekomendasi. Pada penelitian ini peneliti mengkaji tanggapan subyektif terkait beberapa indikator yang sekiranya dapat mewakili respon kepuasan dari responden berdasarkan kesesuaian antara harapan tentang pelayanan serta kenyataan yang dialami. Dalam penelitian ini, karakteristik pasien bervariasi mulai dari jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Perbedaan persepsi pasien dalam menentukan kualitas pelayanan Puskesmas pada penelitian ini bisa dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik pasien tersebut, seperti perbedaan latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan, dan kepentingan pasien. Karakteristik yang

berbeda-beda tersebut pada akhirnya bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pasien itu sendiri.

Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien. Hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena Puskesmas Bantur mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana Puskesmas Bantur memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter dan perawat Puskesmas Bantur dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien.

Faktor emosional warga pedesaan juga sedikit berpengaruh di mana beranggapan bahwa fasilitas kesehatan di daerah mereka memiliki tingkat kepercayaan lebih baik dari pada di tempat mereka bekerja, hal ini di sebabkan banyak faktor seperti hubungan kebudayaan demografis serta hubungan kekerabatan.

Berdasarkan faktor harga dan biaya pun warga pedesaan lebih condong memilih puskesmas dengan anggapan



biaya lebih terjangkau di bandingkan klinik swasta ataupun rumah sakit di perkotaan.

Faktor faktor di atas juga cukup mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pasien di rawat inap puskesmas Bantur sehingga beriringan dengan kesesuaian harapan, kemudahan akses berdampak kepuasan dan kesediaan untuk merekomendasikan pelayanan rawat inap puskesmas bantur layak untuk di berdayakan.

### **Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien**

Berdasarkan Tabel 3. menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh erat terhadap kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Artinya baik tidaknya kualitas layanan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan pasien di Puskesmas. Dimensi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama akan mempengaruhi kepuasan pasien.

*Tangible* adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas

yang memadai dan kenyamanan selama perawatan. Berdasarkan hasil analisis memperlihatkan bahwa tampilan fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Bantur, dengan nilai signifikan  $p=0,005$ . Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan Parasuraman *et al.* (1994), karena kinerja jasa tidak berwujud, bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan secara cermat sifat dari bukti fisik bagi pelanggan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan. Penampilan Puskesmas yang baik akan membuat pasien puas. Dalam hal meningkatkan kepuasan pasien dalam hal *tangibles* mungkin Puskesmas perlu memperbaiki ruangan dan fasilitasnya, seperti memberikan ruangan yang lebih luas terutama pada poli yang memang jumlah pasiennya sangat banyak.

Kehandalan (*reliability*) adalah penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Puskesmas Bantur yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu untuk mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Berdasarkan hasil analisis didapatkan  $p = 0,03$ . Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif dan

signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Parasuraman *et al.* (1994), yang menyatakan bahwa perlu ada kesesuaian antara pelayanan medis yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Oleh karenanya, pihak Puskesmas dapat memperbaiki pelayanannya, waktu pendaftaran pasien, waktu pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan dipenuhi. Hal ini dapat dimaklumi karena karakteristik orang berobat berbeda dengan orang sehat. Orang sakit memerlukan layanan yang serba cepat dalam segala segi bentuk pelayanan. Jika lambat akan dapat menyebabkan nyawa orang melayang. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa efektivitas waktu pelayanan akan menentukan kepuasan pasien. Bagi pihak Puskesmas perlu memperhatikan pasien yang sebagian besar pada posisi puas terhadap kehandalan petugas dengan jalan memberikan pengetahuan dan keterampilan pada perawat sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien.

Melalui ketanggapan (*responsiveness*) ingin mendapatkan respon pasien sejauhmana pihak Puskesmas Bantur memberikan respon yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi, keramahan tamahan petugas, kecepatan petugas, kelengkapan fasilitas, makanan dan minuman yang berkualitas. Berdasarkan

hasil analisis didapatkan nilai  $p = 0,56$  hal ini berarti menunjukkan bahwa secara tunggal dimensi ketanggapan (*responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Melalui jaminan (*assurance*) ingin diketahui sejauhmana pihak Puskesmas mampu memberikan jaminan kepada pasien dalam bentuk kemampuan dan pengetahuan, jaminan keamanan, jaminan keselamatan, perilaku petugas yang baik, pengalaman yang memadai. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai  $p = 0,97$ , hal ini berarti menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan pendapat Parasuraman *et al.* (1994) yang menyimpulkan bahwa variabel *assurance* yang termasuk kedalam dimensi *service quality* mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan dengan variabel loyalitas. Hal ini dapat disebabkan mungkin karena faktor kuisioner yang belum cukup mewakili pendapat subyektif pasien.

Melalui dimensi empati (*emphaty*) ingin diketahui sejauhmana pihak Puskesmas memiliki kemampuan dalam memberikan perhatian penuh kepada pasien yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemesanan, kemudahan dalam pembayaran ongkos, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam mengurus administrasi, rasa pengertian, pemahaman petugas, dan perhatian yang

tinggi dari petugas. Berdasarkan hasil analisis, didapatkan nilai  $p = 0,44$ . Hal ini berarti menunjukkan bahwa dimensi empati (*emphaty*) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bantur. Perhatian petugas puskesmas akan mempengaruhi terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di Puskesmas Bantur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangible* dan *reliability* adalah dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Bantur. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas Bantur memiliki keunggulan dalam wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan serta kemampuan menentukan alokasi waktu layanan, sehingga pasien tidak memerlukan waktu yang lama dalam pelayanan, mengurus pendaftaran, pengobatan, serta waktu yang diperlukan untuk pelayanan sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Bantur secara signifikan. Persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ini berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat pada semakin baiknya kepuasan pasien. Hasil analisis

deskriptif variabel kualitas pelayanan menunjukkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah indikator kehandalan, hal ini terjadi karena Puskesmas Bantur mempunyai pelayanan UGD yang prima, dimana Puskesmas Bantur memiliki UGD 24 jam dengan dokter dan petugas jaga dengan kuantitas yang cukup sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima dan sigap terkait keadaan darurat pasien, selain itu dikarenakan juga oleh profesionalisme tim dokter dan perawat Puskesmas Bantur dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang tepat terhadap keluhan pasien. Sedangkan indikator dari variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dengan persentase paling sedikit adalah indikator jaminan, jaminan dan kepercayaan yang diberikan puskesmas dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke puskesmas dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa perawat puskesmas yang kurang sopan dan kurang profesional dalam melayani pasien. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi pasien untuk memanfaatkan jasa Puskesmas.

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif seperti saat ini, penampilan, kehandalan dan jaminan Puskesmas dalam memberikan pelayanan

kepada pasien merupakan faktor utama terhadap kesan yang akan dirasakan pasien selama memanfaatkan pelayanan yang diberikan rumah sakit, dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa dalam hal ini pasien terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya kepuasan, retensi dan bahkan loyalitas.

Melihat adanya hubungan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien peneliti mengambil kesimpulan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasanyang dirasakan oleh pasien. Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan terdepan tentunya menjadi harapan besar untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan Puskesmas dirasakan baik oleh pasien maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat mereka membutuhkannya. Mutu pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

#### **KESIMPULAN**

- 1) Sebagian besar responden dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan cukup baik.
- 2) Hampir seluruh reponden dalam kategori tingkat kepuasan yang puas.

- 3) Terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batur Kabupaten Malang.

#### **SARAN**

Diharapkan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan metode yang lebih baik agar dapat diketahui lebih detail bagaimana kualitas pelayanan dan bagaimana pula tingkat kepuasan pasiennya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Griffin, Jill. 2004. *Costumer Loyalty*. Edisi Revisi. Alih Bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Manajemen*. Edisi ke – 5. Yogyakarta: Andi offset

- Muninjaya, A. A.G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Dinas Kesehatan Kabupaten Malang UPTD Puskesmas Bantur.2015. Laporan Instalasi Rawat Inap Puskesmas Bantur.Malang.
- Departemen Kesehatan RI.2008. *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. 2010. *Pedoman Standard Puskesmas*.Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. Surabaya.
- Dinas Kesehatan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. 2015. *Pedoman Survei Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. Surabaya.
- Prastiwi & Ayubi. 2007. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*. Bekasi : Skripsi Tidak dipublikasikan.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI