

Volume 1 Issue 1 (2021), Page 1 - 21

Amkop Management Accounting Review (AMAR)

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN, KARAKTERISTIK INDIVIDU PERAWAT, DAN DISIPLIN KERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MADELLO KABUPATEN BARRU

*Effect of Quality of Health Services, Individual Nurse Characteristics,
and Nurse Work Discipline Against Patient Satisfaction in Madello
Health Center Barru District*

Mariati¹, Hamin Tamsah², Jumriaty Nurung³

¹Pegawai Puskesmas Madello Kab. Barru

^{2,3} STIE Amkop Makassar

ABSTRAK

Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Medello Kabupaten Barru (2) karakteristik individu perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Medello Kabupaten Barru (3) disiplin kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Medello Kabupaten Barru (4) kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Medello Kabupaten Barru

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Karakteristik Individu Perawat, Disiplin Kerja Perawat, dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The results of the analysis show that (1) the quality of health care affects patient satisfaction at Madello Health Center Barru District (2) the characteristics of individual nurses affect patient satisfaction in Madello Health Center Barru District (3) the work discipline of nurses influences patient satisfaction in Puskesmas Medello, Barru District (4) quality of health services, individual characteristics of nurses, and work discipline of nurses affect patient satisfaction at Puskesmas Medello, Barru District

Keywords: *Quality of Health Services, Individual Nurse Characteristics, Nurse Work Discipline, and Patient Satisfaction*

Copyright (c) 2021 Mariati

✉ Corresponding author :

Email Address : mariati45@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003: 25). Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57).

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit

dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003: 28).

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya. Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien dan kualitas pelayanan

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997: 82).

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.

Dalam persepektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman (1999: 9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti: (1) *ferformansi (performance)*; (2) *keandalan (reliability)*; (3) *mudah dalam penggunaan (easy of use)*; (4) *estetika (esthetics)*, dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Pengertian Karakteristik Individu Perawat

Karakteristik individu yang berhubungan dengan kinerja perawat adalah pendidikan, pelatihan, promosi, jenjang karir, lama bekerja, sistem penghargaan, gaji, tunjangan, insentif dan bonus. Hasil penelitian Daryanto, (2008) menunjukkan bahwa sistem penghargaan yang paling dominan berhubungan dengan kinerja adalah gaji dan pengakuan. Isesreni, (2009) tingkat pendidikan perawat mempengaruhi kinerja perawat, dan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara umur, jenis kelamin, status perkawinan, serta lama bekerja perawat dengan kinerja perawat.

Menurut Ivancevich et al (2006) Karakteristik Individu adalah "Orang yang memandang berbagai hal secara berbeda akan berperilaku secara berbeda, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah, orang yang memiliki kepribadian yang berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan". Setiap individu memiliki ciri dan sifat atau karakteristik bawaan (heredity) dan karakteristik yang memperoleh dari pengaruh lingkungan. Karakteristik bawaan merupakan karakteristik keturunan yang dimiliki sejak lahir, baik yang menyangkut faktor biologis maupun faktor sosial psikologis.

Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin lebih banyak bersumber dari diri sendiri, yang diperlihatkan dalam bentuk mematuhi dan mentaati peraturan yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaan. Karena ia berasal dari kesadaran diri yang mendalam maka pembinaan disiplin adalah pembinaan sikap untuk tetap mematuhi segala ketentuan yang berlaku dalam perusahaan. Adapun beberapa pendapat dari para ahli mengenai disiplin yaitu sebagai berikut : Bejo Siswanto (2009 : 291) menyatakan bahwa : "Suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya."

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2012) menyatakan : "Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku." Menurut Siagian (2001), disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan tersebut.

Kepuasan Pasien

Schnaars (1991) menjelaskan bahwa pada dasarnya tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan agar konsumen merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen

menjadi harmonis terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dan mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai diperkenalkan sejak tahun 1968. Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian besar masih tinggal di pedesaan.

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 dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang stinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

METODE PENELITIAN

Desain dan Pendekatan Penelitian

Peneliti akan menjelaskan hipotesis adanya pengaruh dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini, pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas madello Kabupaten Barru. Jenis penelitian ini bersifat survey yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian, dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas madello Kabupaten Barru. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas madello Kabupaten barru. pengaruh pengaruh pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja

terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas madello Kabupaten Barru. terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas madello Kabupaten Barru.

HASIL PENELITIAN

Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan kesehatan didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat pada jawaban kuesioner yang disebarikan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1

Deksripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)

Indikator	STS		TS		R		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	63	72,4	24	27,6	4,28
X1.2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	65	74,7	22	25,3	4,25
X1.3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	63	72,4	24	27,6	4,28
X1.4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	62	71,3	25	28,7	4,29

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai kualitas pelayanan kesehatan, terlihat nilai mean total sebesar kualitas pelayanan kesehatan sebesar 4,28, yang masuk pada kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00).

Pada indikator (X1.1) klinis mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 72,4%, yang nilai meannya sebesar 4,28 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Pada indikator (X1.2) efisiensi dan efektivitas mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 74,7%, yang nilai meannya sebesar 4,31 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Dan pada indikator (X1.3) keamana pasien mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 72,4%, yang nilai meannya sebesar 4,30 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Pada indikator (X1.4) kepuasan pasien mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 71,3 yang nilai meannya sebesar 4,33 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00).

Dari pernyataan yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling berpengaruh pada variabel beban kerja adalah indikator (X1.4) dimanan indikator ini meannya sebesar 4,32 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 -

5,00). Kemudian indikator (X1.1) dan indikator (X1.3) dimana kedua indikator ini nilai meannya sebesar 4,28, dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00) dan terakhir indikator (X1.2) dengan nilai meannya sebesar 4,25 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00).

Analisis Deskriptif Karakteristik Individu Perawat (X2)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel karakteristik individu perawat didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat pada jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel karakteristik individu perawat dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2

Deskripsi Variabel Karakteristik Individu Perawat (X2)

Indikator	STS		TS		R		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	61	70,1	26	29,9	4,30
X2.2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	62	71,3	25	28,7	4,29
X2.3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	63	72,4	24	27,6	4,28
X2.4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	59	67,8	28	32,2	4,32

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai karakteristik individu perawat, terlihat nilai mean total sebesar 4,30, yang masuk pada kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00).

Pada indikator (X2.1) kemampuan mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 70,1%, yang nilai meannya sebesar 4,30 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Pada indikator (X2.2) nilai mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 71,4%, yang nilai meannya sebesar 4,29 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Dan pada indikator (X2.3) sikap mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 72,4%, yang nilai meannya sebesar 4,28 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Pada indikator (X2.4) sikap mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 67,8 yang nilai meannya sebesar 4,32

Dari pernyataan yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling berpengaruh pada variabel karakteristik individu perawat adalah indikator (X2.4) dimana nilai meannya sebesar 4,32 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Kemudian indikator (X2.1) nilai meannya sebesar 4,30 dan masuk kategori

sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00), indikator (X2.2) dimana nilai meannya sebesar 4,29 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00) dan terakhir indikator (X2.3) dengan nilai meannya sebesar 4,28 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00).

Analisis Deskriptif Variabel Disiplin Kerja (X3)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel disiplin kerja didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat pada jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel disiplin kerja dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3
Deksripsi Variabel Disiplin Kerja (X3)

Indikator	STS		TS		R		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	61	70,1	26	29,9	4,30
X3.2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	60	69,0	27	31,0	4,31
X3.3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	61	70,1	26	29,9	4,30
X3.4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	58	66,7	29	33,3	4,33
X3.5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	58	66,7	29	33,3	4,33

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai disiplin kerja, terlihat nilai mean total sebesar disiplin kerja sebesar 4,31, yang masuk pada kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00).

Pada indikator (X3.1) kepatuhan pada peraturan mayoritas jawaban responden adalah sangat setuju dengan nilai sebesar 70,1%, yang nilai meannya sebesar 4,30 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Pada indikator (X3.2) efektif dalam bekerja nilai mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 69%, yang nilai meannya sebesar 4,31 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Pada indikator (X3.3) tindakan korektif mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 66,7%, yang nilai meannya sebesar 4,30 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Pada indikator (X3.4) kehadiran tepat waktu mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 66,7% yang nilai meannya sebesar 4,33 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Pada indikator (X3.5) menyelesaikan pekerjaan tepat waktu mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 66,7 yang nilai meannya sebesar 4,33 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00)

Dari pernyataan yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling berpengaruh pada variabel disiplin kerja adalah indikator (X3.1) dimana nilai meannya sebesar 4,51 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Kemudian indikator (X3.4) nilai meannya sebesar 4,46 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00), indikator (X3.2) dimana nilai meannya sebesar 4,43 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00), Indikator (X3.2) dengan nilai meannya sebesar 4,40 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Dan terakhir indikator (X3.5) dimana nilai meannya sebesar 4,34 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00).

Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Analisis deskriptif jawaban responden tentang variabel kepuasan pasien didasarkan pada jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan seperti yang terdapat pada jawaban kuesioner yang disebarakan kepada responden. Variasi jawaban responden untuk variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Deksripsi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Indikator	STS		TS		R		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	59	67,8	28	32,2	4,32
Y2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	62	71,3	25	28,7	4,29
Y3	0	0,0	0	0,0	3	3,4	53	60,9	31	35,6	4,32

Sumber : Data Primer yang diolah, 2018

Dipersepsikan bagus dan positif terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai disiplin kerja, terlihat nilai mean total sebesar disiplin kerja sebesar 4,31, yang masuk pada kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00).

Pada indikator (Y1) perasaan puas dan senang mayoritas jawaban responden adalah sangat setuju dengan nilai sebesar 67,8%, yang nilai meannya sebesar 4,32 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Pada indikator (Y2) pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan mayoritas jawaban responden adalah sangat setuju dengan nilai sebesar 71,3%, yang nilai meannya sebesar 4,29 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00). Pada indikator (Y3) pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan mayoritas jawaban responden adalah setuju dengan nilai sebesar 60,9%, yang nilai meannya sebesar 4,32 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 - 5,00).

Dari pernyataan yang telah diuraikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling berpengaruh pada variabel tingkat kepuasan pasien adalah indikator

(Y1) dan indikator (Y3) dimana kedua indikator ini nilai meannya sebesar 4.32 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00). Kemudian terakhir indikator (Y2) nilai meannya sebesar 4,29 dan masuk kategori sangat tinggi (antara 4,01 – 5,00),

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dari hasil uji t anova didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien, diperoleh 4,980 dengan harga signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif kualitas pelayanan kesehatan maka semakin berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru begitupun juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan kesehatan tidak efektif maka tingkat kepuasan pasien akan semakin rendah di Puskesmas Madello Kabupaten barru, oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan harus selalu senantiasa ditingkatkan agar tingkat kepuasan pasien meningkat.

Pada indikator klinis ditanggapi responden dengan kategori setuju 63 orang atau 72,4%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi klinis, dan sebanyak 24 orang atau 27,6% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan klinis sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator efisiensi dan efektivitas ditanggapi responden dengan kategori setuju 65 orang atau 74,4%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi efisiensi dan efektivitas, dan sebanyak 22 orang atau 25,3% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan efisiensi dan efektivitas sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator keamanan pasien ditanggapi responden dengan kategori setuju 63 orang atau 72,4%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi klinis, dan sebanyak 24 orang atau 27,6% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan keamanan pasien sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator kepuasan pasien ditanggapi rsponden dengan kategori setuju 62 orang atau 71,3%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi kepuasan pasien, dan sebanyak 25 orang atau 28,7% yang memberikan tanggapan kategori

sangat setuju atau memberikan persepsi dengan kepuasan pasien sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelang 1 atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang/kelompok/lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Menurut Lukman (1999: 11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik mutlak diberikan oleh suatu usaha jasa. Dengan munculnya perusahaan pesaing baru akan mengakibatkan persaingan yang ketat dalam memperoleh konsumen maupun mempertahankan pelanggan. Konsumen yang jeli tentu akan memilih produk dan jasa yang merupakan kualitas baik. Kualitas merupakan strategi bisnis dasar yang menyediakan barang dan jasa untuk memuaskan secara nyata pelanggan internal dan eksternal dengan memenuhi

harapan-harapan tertentu secara eksplisit maupun implisit. Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a) Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b) Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c) Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturandistribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d) Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e) Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensional, yaitu kualitas menurut pemakai jasa layanan kesehatan (pasien, dan keluarga), dan kualitas menurut penyelenggara pelayanan kesehatan (dokter, perawat dan petugas lainnya). Yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) dimensi kualitas layanan kesehatan menurut Azwar (1996) sebagai berikut: "Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien". Petugas dimaksud adalah tenaga medis/dokter dan paramedis serta tenaga pendukung yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien yang dirawat harus mengikuti kode etik yang telah ada.

Pengaruh Karakteristik Individu Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dari hasil uji t anova didapatkan hasil karakteristik individu perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, hal ini terlihat dari nilai t hitung

untuk karakteristik individu perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diperoleh 2,726 dengan harga signifikansi 0.008 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik karakteristik individu perawat maka semakin berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru begitupun juga sebaliknya apabila rendah tingkat karakteristik individu perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin rendah di Puskesmas Madello Kabupaten barru, oleh karena itu karakteristik individu perawat harus selalu senantiasa ditingkatkan agar tingkat kepuasan pasien meningkat.

Pada indikator kemampuan ditanggapi responden dengan kategori setuju 61 orang atau 70,1%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi kemampuan, dan sebanyak 26 orang atau 29,9% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan klinis sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator nilai ditanggapi responden dengan kategori setuju 62 orang atau 71,4%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi nilai, dan sebanyak 25 orang atau 28,7% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan nilai sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator sikap ditanggapi responden dengan kategori setuju 63 orang atau 72,4%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi sikap, dan sebanyak 24 orang atau 27,6% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan sikap sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator minat ditanggapi rsponden dengan kategori setuju 59 orang atau 67,8%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi minat, dan sebanyak 28 orang atau 32,2% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan minat sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Karakteristik individu yang berhubungan dengan kinerja perawat adalah pendidikan, pelatihan, promosi, jenjang karir, lama bekerja, sistem penghargaan, gaji, tunjangan, insentif dan bonus. Hasil penelitian Daryanto, (2008) menunjukkan bahwa sistem penghargaan yang paling dominan berhubungan dengan kinerja adalah gaji dan pengakuan. Isesreni, (2009) tingkat pendidikan perawat mempengaruhi kinerja perawat, dan tidak terdapat hubungan

yang bermakna antara umur, jenis kelamin, status perkawinan, serta lama bekerja perawat dengan kinerja perawat. Menurut Ivancevich et al (2006) Karakteristik Individu adalah "Orang yang memandang berbagai hal secara berbeda akan berperilaku secara berbeda, orang yang memiliki sikap yang berbeda akan memberikan respon yang berbeda terhadap perintah, orang yang memiliki kepribadian yang berbeda berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja dan bawahan". Setiap individu memiliki ciri dan sifat atau karakteristik bawaan (heredity) dan karakteristik yang memperoleh dari pengaruh lingkungan. Karakteristik bawaan merupakan karakteristik keturunan yang dimiliki sejak lahir, baik yang menyangkut faktor biologis maupun faktor sosial psikologis. Menurut Thoha. M (2010) berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki individu dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Masa depan seorang individu dalam organisasi tidak bergantung pada kinerja saja. Manajer juga menggunakan ukuran subyektif yang bersifat pertimbangan. Apa yang dipersepsikan oleh penilai sebagai karakter/prilaku karyawan yang baik atau buruk akan mempengaruhi penilaian.

Sementara itu Robbins (2006), mengemukakan beberapa ciri-ciri individu meliputi: jenis kelamin, status perkawinan, usia, pendidikan, pendapatan keluarga, dan masa jabatan. Sedangkan menurut Nimran (Sopiah, 2008) bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri biografis, kepribadian, persepsi dan sikap.

Selain itu, menurut Gibson. J.L yang dialih bahasakan oleh Ardiani (2007) bahwa yang dimaksud dengan karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Klasifikasi dari demografi adalah jenis kelamin dan ras. Demikian juga, menurut Rahman (2013), karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Karakteristik individu seorang perawat dapat mempengaruhi pengetahuan hukum kepewaratan, sesuai dengan teori kinerja (Gibson, 2006) yang diimplementasikan dalam pelayanan kesehatan, antara lain : usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengetahuan dan lama kerja.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dari hasil uji t anova didapatkan hasil disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel disiplin kerja terhadap kepuasan pasien diperoleh 4,720 dengan harga signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kedisiplinan kerja perawat maka semakin berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru begitupun juga sebaliknya apabila rendah tingkat kedisiplinan kerja perawat maka tingkat kepuasan pasien akan semakin rendah di Puskesmas Madello Kabupaten barru, oleh karena itu kedisiplinan kerja perawat harus selalu senantiasa ditingkatkan agar tingkat kepuasan pasien meningkat.

Pada indikator kepatuhan pada peraturan ditanggapi responden dengan kategori setuju 61 orang atau 70,1%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan kepatuhan pada peraturan, dan sebanyak 26 orang atau 29,9% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan kepatuhan pada peraturan sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator efektif dalam bekerja ditanggapi responden dengan kategori setuju 60 orang atau 69%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi efektif dalam bekerja, dan sebanyak 27 orang atau 31% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan efektif dalam bekerja sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator tindakan korektif ditanggapi responden dengan kategori setuju 61 orang atau 70,1%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi tindakan korektif, dan sebanyak 26 orang atau 29,9% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan tindakan korektif sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator kehadiran tepat waktu ditanggapi rsponden dengan kategori setuju 58 orang atau 66,7%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi kehadiran tepat waktu, dan sebanyak 29 orang atau 33,3% yang memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan kehadiran tepat waktu sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten barru

Pada indikator menyelesaikan pekerjaan tepat waktu ditanggapi rsponden dengan kategori setuju 58 orang atau 66,7%, kategori setuju yang dapat diartikan responden memberikan persepsi menyelesaikan pekerjaan tepat, dan sebanyak 29 orang atau 33,3% yang

memberikan tanggapan kategori sangat setuju atau memberikan persepsi dengan menyelesaikan pekerjaan tepat sangat penting untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru.

Disiplin lebih banyak bersumber dari diri sendiri, yang diperlihatkan dalam bentuk mematuhi dan mentaati peraturan yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaan. Karena ia berasal dari kesadaran diri yang mendalam maka pembinaan disiplin adalah pembinaan sikap untuk tetap mematuhi segala ketentuan yang berlaku dalam puskesmas. Menurut Bejo Siswanto (2009) menyatakan bahwa : Suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu puskesmas, merupakan tindakan manajemen untuk mendorong kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk mentaati semua peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku secara sukarela. Kebijakan bergeser individu untuk menjadi diri bertanggung jawab untuk mematuhi peraturan lingkungan (organisasi), pada hakekatnya adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran untuk melakukan tugas yang telah diberikan, dan pembentukan disiplin kerja ini tidak timbul dengan sendirinya.

kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Semakin baik disiplin yang dilakukan oleh petugas kesehatan maka semakin besar prestasi kerja yang dapat dihasilkan. Sebaliknya, tanpa disiplin yang baik, sulit bagi petugas kesehatan mencapai hasil yang optimal.

Pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan, Karakteristik Individu Perawat dan Disiplin Kerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Dari hasil uji t anova didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, hal ini terlihat dari nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan

kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diperoleh 28,678 dengan harga signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan karena harga signifikansi yang diperoleh kurang dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat maka semakin berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru begitupun juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat tidak efektif maka tingkat kepuasan pasien akan semakin rendah di Puskesmas Palanro Kabupaten barru, oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan harus selalu senantiasa ditingkatkan agar tingkat kepuasan pasien meningkat.

Menurut Dharmmasta. B. S dan Hani handoko (1999), variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan dapat dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu

- a) Faktor *sosio-emosional*. adalah determinan utama dari kepuasan pasien, dan merujuk pada persepsi pasien Aspek kemampuan komunikasi dan keterampilan interpersonal penyedia pelayanan (misalnya pelayanan, empati dan keramah-tamahan).
- b) Faktor sistem, merujuk pada aspek fisik/teknis, misalnya waktu tunggu, keterjangkauan pelayanan, kualitas teknis pelayanan, biaya, kenyamanan fasilitas kantor, dan lama waktu berkunjung.
- c) Faktor perantara yaitu variabel *sosio-demografik* dan status kesehatan.
- d) Hubungan pasien dengan keluarga dan teman-temannya dapat, dipertimbangkan sebagai faktor yang mempengaruhi.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, J., 1992: 57).

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terdikesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan

kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwawirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. Hal tersebut di atas sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Waworuntu (1997) bahwa "Seseorang yang profesional dalam dunia administrasi negara menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja, maka harus dilayani dengan baik". Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.

SIMPULAN

1. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, Kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi pemberian klinis, efisiensi dan efektivitas, kemanan pasien dan kepuasan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, oleh karena Kualitas pelayanan kesehatan perlu selalu ditingkatkan secara konsisten agar tingkat kepuasan pasien meningkat
2. Karakteristik individu perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, Karakteristik individu perawat

yang meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, oleh karena Karakteristik individu perawat perlu selalu ditingkatkan melalui diklat dan pendidikan formal agar tingkat kepuasan pasien meningkat

3. Disiplin kerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, Disiplin kerja perawat yang meliputi kepatuhan pada peraturan, efektif dalam bekerja, tindakan korektif, kehadiran tepat waktu, menyelesaikan pelayanan tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, oleh karena disiplin kerja perawat perlu selalu ditingkatkan melalui secara berkesinambungan dan konsisten agar tingkat kepuasan pasien meningkat
4. Kualitas pelayanan kesehatan, karakteristik individu perawat, dan disiplin kerja perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello Kabupaten Barru, oleh karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan dan karakteristik individu perawat serta disiplin kerja perawat secara konsisten dan berkesinambungan semakin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Madello di Puskesmas Madello Kabupaten barru.

Referensi :

- Anderson, R. Joanna K, dkk. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Campany. Cambrige.
- Arinkunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Aviliani dan Wilfidrus, 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan* No.05 Tahun XXVI, Mei.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Budiyanto, FX. 1991. *Pelayanan Pelanggan yang Ber,utu, Seni Melakukan Pelanggan Sebagai Tamu*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan UGM.

- Gibson, J.L. et.al. 2007. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Goldberg, A. 1996. *Hospital Departemen Profil*. USA: American Hospital Publishing, Co. INC.
- Gonzales, 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Statistik I*. Cet. V; Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Ibrahim, B. 1997. "TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global" Penerbit Djambatan, Jakarta.
- John, J., 1992. Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Riduwan. *Dasar-Dasar Statistika*. Cet. VIII; Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* Cet.XIII; Bandung: Alfabeta, 2011.
- . *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Method*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sumarwanto, E. 1994. "Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia Kedokteran*. No. 19. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2000. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7.
- Waworuntu, B. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) "Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation". New York: The Free Press P. 46.

