

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TINAMBUNG KABUPATEN POLEWALI MANDAR

Novi Aryanti¹, Ahmad Firman², Deddy Rahwandi Rahim³

⁽¹⁾Mahasiswa Magister Manajemen STIE Nobel Indonesia

^{(2),(3)} Dosen STIE Nobel Indonesia

^{(1),(2),(3)} Jln. Sultan Alauddin No 212 Mangasa Kota Makassar

Email: novi.neo@gmail.com¹

ABSTRAK

Novi Aryanti, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar, dibimbing oleh Ahmad Firman dan Deddy Rahwandi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) secara parsial atau simultan dan untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Tangibles (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Empaty (X5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel responsiveness (X3) dan empathy (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel Tangibles (X1), reliability (X2), dan assurance (X4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y).

Kata Kunci : bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Di era globalisasi pelayanan kesehatan di puskesmas menghadapi suatu masalah akibat kompetensi pelayanan kesehatan akibat adanya investasi asing dan pelayanan kesehatan swasta. Sementara itu, terjadi pula keadaan menarik di mana staf tenaga kesehatan melakukan berbagai tindakan untuk mencari pendapatan lebih tinggi, Akibatnya pelayanan kesehatan yang dulu bersifat misionaris telah berubah menjadi suatu lembaga di mana para professional seperti tenaga medis dan paramedis serta tenaga lainnya mencari nafkah untuk hidup. Di samping itu banyak tenaga kesehatan yang bekerja tidak sesuai dengan kompetensinya, akibat dari ketidakmampuan lembaga Puskesmas dalam memberikan insentif.

Pelayanan kesehatan di Puskesmas berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien, di kenal dengan pelayanan prima. Pelayanan Prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada Puskesmas. Disamping pelayanan prima, puskesmas juga dituntut dengan standar pelayanan kesehatan melalui akreditasi puskesmas dimana semua pelayanan yang dilakukan baik dalam dan luar gedung mengacu pada standar yang dikenal dengan SOP (standar operasional prosedur).

Keluhan terhadap pelayanan di puskesmas Tinambung sering terdengar secara langsung maupun melalui media sosial. Dipandang dari :

1. tangible (bukti fisik) dimana gedung rawat jalan belum memberikan kenyamanan yang baik bagi pasien karena masih ada keluhan ruang tunggu yang panas, kebersihan masih kurang karena sampah medis maupun non medis belum terkelola dengan baik, peralatan yang digunakan masih ada beberapa yang belum standar.
2. Reliability (kehandalan) dimana data informasi belum lengkap
3. Responsiveness (daya tanggap) kadang-kadang masih ada beberapa pelayanan yang lambat, karena keterbatasan petugas.
4. Assurance (jaminan) masih ada beberapa pasien belum mendapatkan keterangan yang jelas terutama tentang penyakit yang diderita.
5. Empathy (empati) petugas dan pasien kadang-kadang terjadi perdebatan terutama dibagian loket pendaftaran.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan (tangibility reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar?
2. Apakah faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan (tangibility reliability responsiveness, assurance, dan empathy) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar?
3. Faktor dimensi kualitas pelayanan manakah yang dominan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan (tangibility reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar.

KERANGKA TEORI

Pengertian Kualitas Pelayanan

Robert C. Stampel, pimpinan General Wars Corporation, menyatakan bahwa revolusi kualitas di seluruh dunia telah secara permanen telah mengubah cara manusia menjalankan usaha. Dulu, kualitas hanya terbatas pada soal-soal teknis, tetapi kini sudah merupakan proses peningkatan yang dinamis, berlangsung terus menerus, dan melibatkan semua kalangan usaha (Yun, Yong dan Loh 2013 : 33).

Yun, Yong dan Loh (2013 : 34) menyatakan bahwa kualitas memiliki sifat kumulatif. Kualitas bukanlah entitas yang berdiri sendiri, melainkan mencakup totalitas dari semua

karakteristik suatu produk atau jasa yang membuat produk atau jasa tersebut unggul dan baik. Kualitas menurut ISO (International Organization for Standardization) adalah (dalam Yun, Yong dan Loh, 2013 : 35) :

- a. Kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian.
- b. Keselarasan dengan spesifikasi.
- c. Kebebasan dari segala kekurangan.
- d. Kepuasan pelanggan.
- e. Kredibilitas.
- f. Kebanggaan memiliki.

Menurut ISO-8402 (dalam Yun, Yong dan Loh 2013 : 35), kosa kata kualitas adalah totalitas dari fasilitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan, yang tersurat atau tersirat.

Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Parasuraman et al, 1988, 1991, 1994) telah mengidentifikasi lima kualitas dalam jasa pelayanan yaitu :

1. Keandalan (Reliability) : kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (Responsiveness) : kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat.
3. Jaminan (Assurance) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
4. Empati (Empathy) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.
5. Sarana fisik (Tangible) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (senang atau kecewa) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan merupakan hasil dari membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki terhadap hasil tersebut. (Kotler, 2002:52), Sedangkan Barnes (2003: 64) mengemukakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan. Sukar untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, karena menyangkut perilaku yang sifatnya sangat subyektif. Kepuasan seseorang terhadap suatu obyek bervariasi mulai dari tingkat sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, sangat tidak puas. Penilaian terhadap kondisi puskesmas (kualitas baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas puskesmas seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Indikator-indikator kepuasan pasien puskesmas yaitu

- a. Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien
- b. Prosedur pelayanan pasien
- c. Ketepatan jadwal pemeriksaan pasien
- d. Kesopanan perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan
- e. Kesopanan dokter dalam memberikan pelayanan
- f. Kemampuan dokter dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status
- g. Kemampuan perawat dan bidan dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status
- h. Kemampuan dokter dalam memberikan keyakinan atas kesembuhan

Menurut Azwar (2014) salah satu manfaat kemitraan pasien yang dikenal luas adalah kepuasan. Pasien akan lebih puas jika kebutuhan mereka dapat diekspresikan dan terpenuhi, Pasien yang puas terhadap pelayanan akan semakin kooperatif dan petugas akan semakin memiliki motivasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Keluhan adalah

tanda ketidakpuasan dan kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan berhubungan dengan dokter, perawat dan petugas lain Hal tersebut mencakup aspek antar manusia, kebersihan, kenyamanan/kemudahan fasilitas dan lingkungan. Kekecewaan pasien terhadap pelayanan kesehatan biasanya diungkapkan dalam bentuk keluhan, protes, kemarahan, surat kaleng, surat terbuka dalam media massa Pengaduan kepada ikatan profesi hingga ke pengadilan.

Berkaitan dengan masalah ketidakpuasan pasien, (Azwar, 2011) berpendapat bahwa berdasarkan pengalaman sehan-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering adalah terhadap sikap dan perilaku petugas (dokter dan perawat), keterlambatan pelayanan oleh dokter dan perawat atau dokter dan perawat kurang komunikatif dan kurang informatif, proses pendaftaran pasien yang lama, serta kebersihan lingkungan. Selanjutnya dikatakan juga bahwa sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas, kesediaan membantu, kemudahan pasien mendapatkan informasi adalah merupakan ukuran kepuasan yang tinggi bagi pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey deskriptif. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini dilaksanakan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar, dengan maksud untuk melihat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan waktu untuk penelitian ± 2 (dua) Bulan, yaitu dari Oktober sampai November 2019.

Populasi penelitian adalah semua pasien umum rawat jalan umum Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode accidental sampling. Jumlah populasi selama dua bulan terakhir (Agustus dan September 2019) adalah sebanyak 5.573 orang. Berdasarkan populasi itu maka dilakukan teknik penarikan sampel dengan menggunakan rumus Taro Yamane, sehingga didapatkan 98 sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner.

Dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi berganda (Multiple Regression Analysis) dipergunakan untuk mengetahui pengaruh tangibility (bukti-bukti fisik) X1, reliability (keandalan) X2, responsiveness (daya tanggap) X3, assurance (kepercayaan dan keamanan) X4, dan empathy (kemampupahaman) X5 terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar (Y). Dimana pengujian hipotesis dilakukan satu persatu dari setiap variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda yang diolah melalui program SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Deskripsi Responden

Dari 98 responden, 35,7 % berjenis kelamin laki-laki dan 64,3 % berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebanyakan responden penelitian ini adalah perempuan. Berdasarkan umur > 50 tahun yaitu 27,6%. Sedangkan sebagian kecil responden berumur < 20 tahun yaitu 3,1%. Berdasarkan alamat desa Karama yaitu 22,4%. Sedangkan sebagian kecil responden beralamat desa sepabatu yaitu 3,1%. Berdasarkan pendidikan terakhir SMA yaitu 32,7%. Sedangkan sebagian kecil responden pendidikan terakhir pasca sarjana yaitu 1%. Berdasarkan pekerjaan lainnya, yaitu sebagai nelayan dengan 51%. Sedangkan sebagian kecil pekerjaan responden adalah pensiun yaitu 3,1%. Berdasarkan

penghasilan < 1 juta yaitu 81,6%. Sedangkan sebagian kecil responden berpenghasilan > 5-7 juta dan >7-10 juta yaitu 1%.

Pengujian Instrumen

Pengujian Instrumen Diperoleh koefisien korelasi lebih dari r tabel sebesar 0,263 (n = 98; $\alpha=1\%$) pada semua pertanyaan, sehingga semuanya dinyatakan valid (Sutrisno Hadi, 1991). Demikian juga dengan hasil pengujian reliabilitas, diperoleh koefisien alpha cronbach lebih dari 0,60 pada semua dimensi, sehingga dinyatakan reliabel. Dengan valid dan reliabel ini maka kuesioner layak digunakan untuk menjangkau data penelitian. Hasil lebih terinci dari pengujian instrumen diuraikan berikut ini.

1. Uji Validitas Hasil perhitungan korelasi product moment pada tiap item dalam dimensi kualitas pelayanan, diperoleh berkisar antara 0,751 Sampai 0.939, semuanya lebih dari 0.263. sehingga dinyatakan valid. (Sutrisno Hadi, 1991)
2. Uji Reliabilitas Hasil pengujian reliabilitas dengan alpha cronbach menghasilkan koefisien alpha lebih dari 0,60 pada semua dimensi kualitas pelayanan, berarti kuesioner memiliki konsistensi dan keandalan maksud yang baik. Berdasarkan kemampuan ini kuesioner dinyatakan reliabel, (Suharsimi, 2002).

Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Uji F ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mampu mempengaruhi besarnya variabel dependen secara nyata/ signifikan atau tidak. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program bantu SPSS 25, diketahui besarnya F = 37,755 sedangkan nilai Ftabel (k ; n-k) maka (5; 98-5) = (5;93), diperoleh nilai Ftabel sebesar 2,31.

Tabel 1 : Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1230,839	5	246,168	37,755	,000 ^b
	Residual	599,855	92	6,520		
	Total	1830,694	97			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Data menunjukkan bahwa nilai F sebesar 37,755 > 2,31 (F tabel) dapat diterima pada taraf signifikansi 0,000 % < dari taraf signifikansi 0,05 sehingga secara bersama-sama model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah baik, sedangkan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4) dan empathy (X5) secara bersama-sama/simultan mempengaruhi kepuasan pasien (Y).

a. Uji T

Uji t merupakan uji kecocokan model secara individu variabel kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4) dan empathy (X5). Suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dilihat dari nilai signifikansi uji t. Nilai itu dikatakan signifikan jika tingkat signifikansi < 0,05 atau t hitung > t tabel Dimana t tabel t

($\alpha/2$; n-k-1) = (0,05/2 ; 98-5-1) = (0,025 ; 92) maka didapatkan t tabel sebesar 1,9

Tabel 2 : Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,858	1,699		5,803	,000
	Tangible	-,076	,176	-,049	-,433	,666
	Reliability	,115	,227	,052	,508	,613
	Responsiveness	,506	,233	,246	2,174	,032
	Assurance	,290	,228	,139	1,275	,205
	Empaty	1,070	,257	,492	4,162	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Persamaan Regresi Linier Berganda

Data sebelumnya menunjukkan koefisien beta (β) untuk masing-masing variabel maka persamaan regresi ganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 9,858 - 0,076 X_1 + 0,115 X_2 + 0,506 X_3 + 0,290 X_4 + 1,070 X_5$$

Persamaan regresi berganda tersebut, dapat menginformasikan bahwa $a = 9,858$ adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5 sama dengan nol, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 9,858. Koefisien $b_1 = -0,76$ adalah besarnya koefisien regresi X_1 tangible yang berarti setiap peningkatan satu satuan skor tangible akan menurunkan kepuasan pasien sebesar 0,076 dengan asumsi dalam variabel lain dalam penelitian ini adalah konstan. Koefisien $b_2 = 0,115$ adalah besarnya koefisien regresi X_2 reliability, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor reliability akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,115 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien $b_3 = 0,506$ adalah besarnya koefisien regresi X_3 responsiveness, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor responsiveness akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,506 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien $b_4 = 0,290$ adalah besarnya koefisien regresi X_4 assurance, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor assurance akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,290 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Koefisien $b_5 = 1,070$ adalah besarnya koefisien regresi X_5 empathy, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan skor empathy akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1,070 dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan.

Koefisien Beta

Nilai koefisien beta tertinggi adalah variabel empathy (X_5) yaitu sebesar 1,070 diikuti oleh variabel responsiveness (X_3) yaitu sebesar 0,506 dan variabel assurance (X_4) yaitu sebesar 0,290. Sedangkan nilai koefisien beta terendah variabel reliability (X_2) yaitu sebesar 0,115 dan variabel tangible (X_1) yaitu sebesar - 0,076. Hal ini berarti variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan adalah empathy (X_5) sedangkan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan adalah tangible (X_1).

Hubungan antara tangible terhadap kepuasan pasien

Nilai signifikansi t untuk tangible (X1) adalah sebesar 0,666 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung $-0,433 < 1,986$ (t tabel). Dengan demikian tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan antara reliability terhadap kepuasan pasien

Nilai signifikansi t untuk reliability (X2) adalah sebesar 0,613 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung $0,508 < 1,986$ (t tabel). Dengan demikian reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan antara responsiveness terhadap kepuasan pasien

Nilai signifikansi t untuk responsiveness (X3) adalah sebesar 0,032 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung $2,174 > 1,986$ (t tabel). Dengan demikian responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan antara assurance terhadap kepuasan pasien

Nilai signifikansi t untuk assurance (X4) adalah sebesar 0,205 lebih besar dari 0,05 dengan t hitung $1,275 < 1,986$ (t tabel). Dengan demikian assurance tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan antara empathy terhadap kepuasan pasien

Nilai signifikansi t untuk assurance (X5) adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan t hitung $4,162 > 1,986$ (t tabel). Dengan demikian empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

b. R Square

Tabel 3 : Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,820 ^a	,672	,655	2,553

a. Predictors: (Constant), TOT X5, TOT X2, TOT X1, TOT X4, TOT X3

b. Dependent Variable: TOT Y

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25

Besarnya pengaruh Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4) dan Empathy (X5) terhadap kepuasan (Y) dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan dalam penelitian ini sebesar 0,672 menunjukkan model regresi mampu menerangkan variabel kepuasan sebesar 67,2 % sedangkan sisanya 32,8 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

a. Pengaruh Bukti Fisik (Tangibles) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (tangible) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan belum tentu akan meningkat pula. Menurut Parasuraman et al Sarana fisik (Tangible) : meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam penelitian ini, yang ditanyakan kepada responden adalah masalah kebersihan ruang tunggu, kelengkapan fasilitas diagnosa, kenyamanan dalam menjalani proses pemeriksaan, dan kelengkapan ketersediaan obat. Didapatkan nilai yang terendah adalah kelengkapan fasilitas diagnosa hal ini karena masih kurangnya fasilitas untuk pemeriksaan dimana sampai saat ini puskesmas belum memenuhi standar peralatan yang sesuai dengan Permenkes No.75 tahun 2014 tentang Pusat

Kesehatan Masyarakat yang didalamnya tertuang standar peralatan minimal yang harus dimiliki oleh puskesmas. Sedangkan nilai yang tertinggi yaitu kenyamanan dalam menjalani proses pemeriksaan, hal ini tercermin dari ruang pemeriksaan yang nyaman dan dilengkapi AC.

b. Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keandalan (reliability) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan apa yang dijanjikan belum tentu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Daya tanggap (Responsiveness) : kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah kecepatan pelayanan petugas administrasi, kecepatan pelayanan dokter, dan kecepatan pelayanan petugas obat. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah kecepatan pelayanan petugas administrasi dalam hal ini pelayanan loket pendaftaran dan nilai yang paling tinggi adalah kecepatan pelayanan dokter. Untuk dimensi reliability (keandalan) berbicara masalah waktu. Sehingga dalam pelayanan rawat jalan di puskesmas Tinambung telah dilakukan standar waktu pelayanan untuk semua unit layanan.

c. Pengaruh daya tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (responsiveness) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kemampuan dokter dan petugas lainnya dalam menangani pasien dan kemampuan dokter memberikan penjelasan tentang penyakit pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Daya tanggap (Responsiveness) : kemampuan para staf untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah tanggapan tentang kemampuan dokter dalam menangani pasien, tanggapan tentang perawat/bidan tentang keluhan pasien, tanggapan tentang penjelasan dokter mengenai penyakit pasien. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah tanggapan tentang perawat/bidan tentang keluhan pasien dan nilai yang tertinggi adalah tanggapan tentang penjelasan dokter mengenai penyakit pasien. Dari nilai ini dapat dilihat bahwa petugas perawat dan bidan masih kurang peduli terhadap keluhan pasien dan perawat/bidan perlu meningkatkan kinerja mereka.

d. Pengaruh Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel jaminan (assurance) tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika keramahan petugas dalam melayani pasien dan pengetahuan dokter dalam menangani pasien belum tentu mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Jaminan (Assurance) : mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah keramahan petugas dalam melayani pasien, keramahan dokter dalam melayani pasien, pengetahuan dokter dalam melayani pasien. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang paling kecil adalah keramahan dokter dalam melayani pasien dan nilai yang tertinggi adalah pengetahuan dokter dalam melayani pasien. Dari nilai ini dapat dilihat bahwa keramahan dokter masih rendah sehingga dokter perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.).

e. Pengaruh Kemampupahaman (Emphaty) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kemampupahaman (emphaty) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Hal ini dapat diartikan jika kesungguhan petugas dalam memeriksa pasien dan dokter memahami kebutuhan

pasien mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Tinambung. Menurut Parasuraman et al Empati (Empathy) : meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien. Dalam penelitian ini yang ditanyakan kepada responden adalah kesungguhan perawat/bidan dalam memeriksa pasien, kesungguhan dokter dalam memeriksa pasien, dan dokter memahami akan kebutuhan pasien. Dari ketiga pertanyaan didapatkan nilai yang terkecil adalah dokter memahami akan kebutuhan pasien dan nilai yang tertinggi adalah kesungguhan perawat/bidan dalam memeriksa pasien. Berdasarkan tanggapan responden tampak bahwa masih rendah/kurangnya kebutuhan pasien dipahami oleh dokter sehingga diperlukan dokter lebih memahami kebutuhan pasien, hal ini dikarenakan jumlah tenaga dokter yang ada di puskesmas Tinambung masih kurang (hanya dua orang) sedangkan jumlah penduduk yang dilayani banyak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa variabel tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy tidak semua berpengaruh signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Yang berpengaruh signifikan adalah variabel empathy dan responsiveness. Sedangkan tangibility, reliability dan assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Variabel Tangibility reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan Secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Variabel Tangible (bukti fisik) tidak pengaruh signifikan dan bukan dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. Tetapi empathy yang berpengaruh dominan.

Saran

Berdasarkan dimensi tangibles (bukti fisik) yang perlu ditingkatkan adalah kelengkapan fasilitas diagnosa. Berdasarkan dimensi reliability (keandalan) yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan pelayanan petugas administrasi. Berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap) yang perlu ditingkatkan adalah perawat/bidan perlu lebih memahami keluhan pasien. Berdasarkan dimensi assurance (jaminan yang perlu ditingkatkan adalah keramahan dokter dalam melayani pasien. Berdasarkan dimensi empaty (kemampupahaman) yang perlu ditingkatkan adalah dokter memahami akan kebutuhan pasien. Berdasarkan dimensi kepuasan pasien yang perlu ditingkatkan adalah ketepatan jadwal pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andoko, Norman Hendri, Novalina Dewi, *Hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wai halim Kota Bandar Lampung tahun 2018*, *Holistik jurnal kesehatan*, volume 12, no 2, April 2018 : 92-102, 2018.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, Azrul, 2011, *Profesi Kedokteran Tantangan dan Harapan*, Yayasan penerbit IDI, Jakarta
- Azwar, Azrul, 2014, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan penerbit IDI Jakarta
- Barnez, James, G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Terjemahan Andreas Winardi, Spd. Yogyakarta : Andi.

- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103.
- Gaspersz, Vincent. 2012. *Production Planning and Inventory Control Berdasarkan Pendekatan Sistem Terintegrasi. MRP II dan J J T Menuju Mamgfakturing 21*. Edisi Revisi dan Perluasan. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan Agustina S, Zulfendri, Aulia Destanul, *Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat jalan penyakit dalam RSUD DR. Djoelham Binjai, Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ) Vol 3 No 1* September 2019, 2019
- Herawati Nunuk dan Qomariah Nur, *Pengaruh kualitas pelayanan rumah puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat surakarta (PKMS) di Surakarta*, Bhirawa Vol 2 No 2 edisi desember 2015, 2015
- Heslina, H., & Syahrini, A. (2021). The influence of information technology, human resources competency and employee engagement on performance of employees. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(1), 01-12.
- Jumady, E., & Lilla, L. (2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 104-116.
- Kadir, Abd. Rahman, 2010. *Kepuasan Ditinjau dari Sudut Pandang Kemgman dan Harapan Pelanggan*. *Jurnal Ekonomi*, Vol 2, No. 1 Januari, Fakuhas Ekonomi, Universitas Hasanuddin.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*, penerbit PT Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management 11 th Edition*. Prentice Hall. Inc, New Jersey.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulang, H. (2021). The Effect of Competences, Work Motivation, Learning Environment on Human Resource Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 84-93.
- Parasuraman, 1994. *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research*.
- Sadarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung.
- Siagian Sondang P. (2008). *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 72-83.
- Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 72–83.
- Sitorus, D. S., Putri, A. A., Hidayat, P. R., & Rostina, C. F. (2021). The Influence of Selection, Motivation and Utilization of Information System Academic for Lecturer (SIAD) on the Lecturer Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 61-71.
- Supartiningsih Solichah, *Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit : Kasus pada pasien rawat jalan*, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9 – 15, Januari 2017, 2017
- Sutrisno Hadi. 1991. *Statistik dalam Basic Jilid I*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbita Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami Tri Amelia, Ismanto Hadi, dan Lestari Yuni, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pasien rawat jalan di unit gawat darurat rumah sakit*

- Bhayangkara pusat pendidikan brigade mobil Watukosek*), JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol I, No 1, Maret 2013, 1 -110, 2013
- Wasustiono, Badu. 2003. *Materi Pokok Ilmu Pemerintahan*, Andi. Jakarta.
- Widarko, A., & Anwarodin, M. K. (2022). Work Motivation and Organizational Culture on Work Performance: Organizational Citizenship Behavior (OCB) as Mediating Variable. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(2), 123-138.
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Volume I & II, Airlangga Press.
- Yammae, Taro. 1967. *Statistics An Introductory Analysis 2nd edition*. New York: Harper Publisher.
- Yun, C.Z Yong, Y.W Loh, L, 2013, *The Quest for Global Quality*, Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Yuningsih, Erni dan Maulana, Luccy, 2009, Seminar Laporan Penelitian Dosen Muda.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. Mc.Graw Hill Inc, Int'l Edition, New York