

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

The Effect of Health Service Quality on Patient Satisfaction in the Working Areas Dolo Health Center, Sigi Regency

¹Hasrianty*, ²Sudirman, ³Rosnawati

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

(*)Email Korespondensi: hasriaty_hasriaty@gmail.com

Abstrak

Kualitas adalah totalitas dan wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya di hasilkan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Jenis penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang ke puskesmas melakukan pengobatan pada saat penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan dengan perhitungan rumus Lameshow estimasi proporsi maka di peroleh besar sampel yaitu 96 responden. Teknik pengambilan sampel adalah dengan cara Non Probability Sampling yaitu menggunakan teknik accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan secara simultan, Lima dimensi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai probabilitas F hitung lebih dan simultan 0.05 ($0.730 > 0.05$). Penelitian ini diharapkan memberikan referensi bagi petugas untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas sehingga kepuasan pasien semakin meningkat dan berpengaruh kepada loyalitas puskesmas.

Kata Kunci: Empati, Jaminan, Ketanggapan, Keandalan, Bukti Fisik

Abstract

Quality is the totality, form, and the characteristics of the goods or services, which contain understanding. Quality of service is a central point for service companies because it will affect customer's satisfaction. Quality has a very close correlation with customer's satisfaction, namely quality provides an incentive for customers to undergo a strong bond with the company. This is an analytic survey research using Cross Sectional approach. The population of this research is all patients who came to the health center to do treatment in the research period. The number of sample is determined by calculating the Lameshow formula for estimating proportions. The sample is 96 respondents. The sampling technique is by Non Probability Sampling which is using accidental sampling technique. The result shows that partially and simultaneously, the five dimensions of service do not have a significant effect on patient's satisfaction with probability value F-counted is greater than a value = 0.05 ($0.730 > 0.05$). This research is expected to provide referrals for officers to be able to improve the quality of services in the Public Health Center to increase patient's satisfaction and affect the loyalty of Public Health Center.

Keywords: Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability, Physical Evidence, Patients' Satisfaction

PENDAHULUAN

Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui upaya kesehatan seperti yang dicanangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) perlu adanya pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas oleh penyelenggara kesehatan, oleh sebab itu dituntut kinerja yang tinggi dari penyelenggara kesehatan itu sendiri (Permenkes RI, 2014).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan.

Upaya kesehatan masyarakat adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok, dan masyarakat. Upaya kesehatan perseorangan

adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit, dan memulihkan kesehatan perseorangan (Kemenkes RI, 2017).

Kesehatan dipandang sebagai sumber daya yang memberikan kemampuan pada individu, kelompok, dan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan mengelola bahkan merubah pola hidup, kebiasaan, dan lingkungan. Hal ini sesuai dengan arah pembangunan kesehatan kita yang meninggalkan paradigma sakit menuju paradigma sehat, dalam rangka menuju Indonesia Sehat 2020 (Djojosingitjo, 2016).

Menurut Kotler, kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen. Begitu pula halnya pada pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sebagai penyedia pelayanan jasa kesehatan.

Kualitas puskesmas dapat dinilai berdasarkan persepsi pasien. Ada beberapa dimensi kualitas jasa yang dapat dinilai. Menurut parasuraman ada 10 (sepuluh) faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles. Setelah dilakukan penelitian kembali, maka ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara communication, competence, courtesy, credibility, security yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi yaitu assurance.

Demikian halnya dengan ditemukannya hubungan yang sangat kuat diantara access dan understanding, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi yaitu empathy. Sehingga diperoleh kesimpulan dan penggabungan tersebut bahwa terdapat Lima

Dimensi Kualitas Jasa yang digunakan sebagai faktor penilai sebuah jasa. Kelima dimensi tersebut adalah reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (bukti fisik) (Kamran, 2018).

Sehubungan dengan penjelasan tersebut, beberapa mahasiswa telah melakukan penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Sebagai contoh Wahyu Kuntoro dan Wahyudi Istiono (2017) dalam penelitiannya yang menguji tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil 84% menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan, dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi Assurance pada bagian kemampuan petugas.

Defi Mernawati dan Intan Zainafree (2016) dalam penelitiannya yang menguji tentang analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang.

Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa adanya hubungan antara

faktor (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Lamper Tengah Kota Semarang.

Dari pengamatan awal dan hasil wawancara singkat bahwa gedung Puskesmas Dolo merupakan Puskesmas yang terdapat di Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi dan terletak di Ibukota Kecamatan. Memiliki wilayah kerja 11 desa dan 37 dusun ditemukan beberapa masalah di Puskesmas Dolo yaitu terkait dengan kemampuan Puskesmas Dolo untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, Dari hasil wawancara singkat dengan pasien Puskesmas Dolo didapatkan informasi bahwa rata-rata pasien mengeluh akan lamanya waktu buka loket dan pengantrian atau pencatatan kurang cepat sehingga banyak pasien yang lama menunggu untuk mendaftar. Lamanya waktu tunggu dan waktu pelayanan bisa sebagai penyebab pasien enggan datang lagi ke Puskesmas. Kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam menangani pelayanan di Puskesmas, kurangnya kuantitas sumber daya manusia ditunjukkan oleh kurangnya jumlah dokter umum, analisis kesehatan, tenaga rekam medis dan ahli gizi sehingga rasio jumlah tenaga medis ini tidak sesuai dengan jumlah penduduk atau jumlah pasien yang berobat.

Terkait dengan aspek fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas pelayanan dimana sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai ditunjukkan oleh kurangnya jumlah kursi untuk pemeriksaan pasien masih terbatas, lokasi parkir juga terlihat masih sangat terbatas sehingga mengganggu kenyamanan pasien.

Berdasarkan uraian awal di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Dolo tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi".

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengukur variabel independen (Empati, bukti fisik, ketangguhan, jaminan, keterhandalan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) pada waktu yang sama (Kamran, 2018). Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan April-Juni 2019.

Dalam penelitian ini, responden yang menjadi objek dalam penelitian ini sebagai populasi yang datang berkunjung dan telah beberapa kali menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Dolo. Berdasarkan rumus diperoleh jumlah responden sebanyak 81 orang.

HASIL

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi pada Mei-Juni 2019. Adapun jumlah sampel adalah 81 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Estimasi Proporsi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Univariat dan Analisis Bivariat dengan Uji Regresi Linear Berganda

Analisis univariat Empati

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Empati Pasien Di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Empati	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Rendah	16	16.7
Tinggi	80	83.3
Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Empati bahwa responden yang menilai rendah berjumlah 16 responden (16.7%), dan yang menilai tinggi berjumlah 80 responden (83.3%).

Jaminan

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Pasien Di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Jaminan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Rendah	5	5.2
Tinggi	91	94.8
Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Empati bahwa responden yang menilai rendah berjumlah 5 responden (5.2%), dan yang menilai tinggi berjumlah 91 responden (94.8%).

Ketanggapan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Ketanggapan Pasien Di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

ketanggapan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Rendah	6	6.3
Tinggi	90	93.8
Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Empati bahwa responden yang menilai rendah berjumlah 6 responden (6.3%), dan yang menilai tinggi berjumlah 90 responden (93.8%).

Kehandalan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan Pasien Di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Kehandalan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Rendah	13	13.5
Tinggi	83	85.5
Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 4 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Empati bahwa responden yang menilai rendah berjumlah 13 responden (13.7%), dan yang menilai tinggi berjumlah 83 responden (85.5%).

Bukti fisik

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik Pasien Di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Bukti fisik	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Rendah	27	28.1
Tinggi	69	71.9
Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 5 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Empati bahwa responden yang menilai rendah berjumlah 27 responden (28.1%), dan yang menilai tinggi berjumlah 69 responden (71.9%).

Variabel dependen Kepuasan pasien

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Tidak puas	11	11.5
puas	85	88.5
Jumlah	96	100%

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 6 menunjukkan distribusi responden berdasarkan Empati bahwa responden yang menilai rendah berjumlah 27 responden (28.1%), dan yang menilai tinggi berjumlah 69 responden (71.9%).

Analisis bivariate

Tabel 7. Hasil Pengujian Korelasi

Korelasi dua variabel	R	P	N
Empati – Kepuasan	.015	.888	96
Jaminan – Kepuasan	.084	.414	96
Ketanggapan – Kepuasan	.042	.683	96
Kehandalan – Kepuasan	.049	.637	96
Bukti Fisik- Kehandalan	.139	.178	96

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 8. Hasil Pengujian Regresi

Dimensi	Koef.reg	t.hit	t.tab	P
Konstan	1.645	3.240	1.984	0.002
X1- Empati	0.004	0.040	1.984	0.968
X2- Jaminan	-0.095	-0.617	1.984	0.399
X3-Ketanggapan	0.007	0.561	1.984	0.576
X4- Kehandalan	0.053	0.541	1.984	0.590
X5- Bukti Fisik	0.099	1.313	1.984	0.192
Korelasi Ganda (R)	0.174			
Koef. Determinan (R ²)	0.030			
Ftest	0.560			
Probabilitas	0.730			

Sumber : Data Primer, 2019

Tabel 7 dan 8 menunjukkan bahwa pengaruh Empati, Jaminan, Ketanggapan, Kehandalan, dan Bukti Fisik, terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dan hasil Pengujian Korelasi dan regresi.

PEMBAHASAN

Penelitian telah dilakukan di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi terhadap 96 responden sesuai dengan variabel yang diteliti dengan melihat Empati, Jaminan, Ketanggapan, Kehandalan, dan Bukti Fisik yang dimiliki petugas (pelayanan jasa) Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi, serta Pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Penelitian ini menggunakan rumus Regresi Linear Berganda karena rumus ini digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Akan tetapi, perlu dilakukan analisis secara korelasi terlebih dahulu untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Kamran (2018) hasil uji korelasi dapat dijelaskan melalui nilai Koefisien Korelasi Pearson Product Moment (r) untuk mengetahui lebih tepat besar/derajat hubungan dua variabel. Nilai Korelasi (r) berkisar dan 0 s/d 1 atau bila dengan disertai arah nilainya antara -1 s/d +1.

$r = 0$, tidak ada hubungan linear

$r = -1$, hubungan linear negatif sempurna

$r = +1$, hubungan linear positif sempurna

Menurut Colton kekuatan hubungan dua variabel secara kualitatif dapat dibagi dalam 4 area, yaitu :

$r = 0,000 - 0,25$ tidak ada hubungan/hubungan lemah

$r = 0,26 - 0,50$ hubungan sedang

$r = 0,51 - 0,75$ hubungan kuat

$r = 0,76 - 1,00$ hubungan sangat

kuat/sempurna

Setelah dilakukan uji korelasi, kemudian dilakukan analisis persamaan regresi berganda. Hasil persamaan regresi berganda tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa uji (Kamran, 2018) yaitu :

Uji Ketepatan Parameter Penduga (Estimate) Uji $-t$, digunakan untuk menguji apakah pertanyaan hipotesis benar. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat.

Uji Ketepatan Model

Uji-F, yaitu untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat

Uji Koefisien Determinansi (R^2), uji ini pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data maka setiap variabel akan dibahas sebagai berikut :

Pengaruh Empati Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Dari hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Empati petugas tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang mengatakan Empati petugas tinggi yaitu 80 responden atau sebesar 83.3% . Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0.015 yang berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel Empati dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, dari hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi empati lebih kecil atau kurang $\alpha = 0,05 (0.040 < 0,05)$, Hal ini berarti, secara parsial dimensi Empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Menurut peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa Empati petugas Puskesmas Dolo tinggi, hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Dolo telah memberikan pelayanan yang maksimal berdasarkan penilaian pasien terhadap aspek Empati yang meliputi

sikap dan komunikasi petugas untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pasien, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan interaksi antara pasien dengan petugas. Pasien merasa senang karena perhatian petugas sangat tinggi yang diwujudkan dengan pelayanan tanpa membedakan status maupun golongan pasien.

Akan tetapi, dimensi empati tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan Puskesmas, hal ini dapat dilihat dan analisis bivariat yang menggambarkan bahwa dimensi empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tidak berpengaruhnya dimensi ini terhadap kepuasan pasien memberi indikasi akan adanya aspek tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan Puskesmas.

Pengaruh Jaminan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Dari hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Jaminan petugas tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang mengatakan Jaminan petugas tinggi yaitu 91 responden atau sebesar 94,8% . Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar -0.084 yang berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel Jaminan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, dari hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi jaminan lebih kecil atau kurang dari $\alpha = 0,05$ ($-0.617 < 0,05$), Hal ini berarti, secara parsial dimensi jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Menurut peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa Jaminan petugas Puskesmas Dolo tinggi, hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Dolo telah memberikan pelayanan yang maksimal berdasarkan penilaian pasien terhadap aspek jaminan yang meliputi kepercayaan terhadap kemampuan, kejujuran yang dimiliki petugas terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien sangat merasa percaya terhadap kemampuan yang dimiliki oleh petugas termasuk dokter maupun perawat. Akan tetapi, dimensi jaminan tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap seluruh pelayanan Puskesmas Dolo, hal ini dapat dilihat dan analisis bivariat yang menggambarkan bahwa dimensi jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. tidak berpengaruhnya dimensi ini terhadap kepuasan pasien memberi indikasi akan adanya aspek tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan Puskesmas.

Pengaruh Ketanggapan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Dari hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Ketanggapan petugas tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang mengatakan Jaminan petugas tinggi yaitu 90 responden atau sebesar 93,8% . Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0.042 yang berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel ketanggapan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, dari hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi ketanggapan lebih kecil atau kurang dari $\alpha = 0,05$ ($0.561 < 0,05$), Hal ini berarti, secara parsial dimensi ketanggapan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Menurut peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa Ketanggapan petugas Puskesmas Dolo tinggi, hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Dolo telah memberikan pelayanan yang maksimal berdasarkan penilaian pasien terhadap aspek ketanggapan yang meliputi respon petugas dalam menanggapi keluhan pasien, menanggapi pertanyaan pasien dengan cermat, serta tanggap terhadap kebutuhan pasien dengan tepat waktu (Petugas selalu ada sesuai waktu dan jadwal). Akan tetapi, dimensi ketanggapan tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap seluruh pelayanan Puskesmas Dolo, hal ini dapat dilihat dan analisis bivariat yang menggambarkan bahwa dimensi ketanggapan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. tidak berpengaruhnya dimensi

ini terhadap kepuasan pasien memberi indikasi akan adanya aspek tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan puskesmas.

Pengaruh Kehandalan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Dari hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Keahlian petugas tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang mengatakan Keahlian petugas tinggi yaitu 83 responden atau sebesar 85.5% . Hasil analisis bivariate dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0.049 yang berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel keahlian dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, dari hasil analisis bivariate dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi keahlian lebih kecil atau kurang dari $\alpha = 0,05$ ($0.541 < 0,05$), Hal ini berarti, secara parsial dimensi keahlian tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Menurut peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa Keahlian petugas Puskesmas Dolo tinggi, hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Dolo telah memberikan pelayanan yang maksimal berdasarkan penilaian pasien terhadap aspek keahlian yang meliputi keahlian petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat, keterampilan petugas dalam kegiatan administrasi, keterampilan yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan dorongan moral untuk kesembuhan serta kecekatan dalam melaksanakan berbagai tindakan dan mampu menyelesaikan tugas secara mandiri.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang menyatakan keahlian petugas pada kategori rendah (13.5%). hal ini memberi indikasi bahwa pada beberapa kasus masih terdapat petugas yang belum optimal dalam memberikan pelayanan. Sehingga dimensi keahlian tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap seluruh pelayanan Puskesmas.

Pengaruh Bukti Fisik Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Dari hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Bukti Fisik petugas tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah frekuensi responden yang mengatakan bukti fisik petugas tinggi yaitu 69 responden atau sebesar 71.9%.

Hasil analisis bivariate dengan menggunakan rumus Korelasi diperoleh nilai r sebesar 0.139 yang berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, dari hasil analisis bivariate dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai t -hitung dimensi bukti fisik lebih kecil atau kurang dari $\alpha = 0,05$ ($1.313 < 0,05$). Hal ini berarti, secara parsial dimensi bukti fisik tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Menurut peneliti, hasil analisis univariat telah memberi gambaran bahwa bukti fisik petugas Puskesmas Dolo tinggi, hal ini menunjukkan bahwa petugas Puskesmas Dolo telah memberikan pelayanan yang maksimal berdasarkan penilaian pasien terhadap aspek bukti fisik yang meliputi kenyamanan, kebersihan, kerapian dan penampilan petugas yang sopan dan serasi. Akan tetapi, dimensi bukti fisik tidak menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap seluruh pelayanan puskesmas, hal ini dapat dilihat dan analisis bivariate yang menggambarkan bahwa dimensi bukti fisik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat 27 responden atau sebesar 28.1% yang menyatakan dimensi bukti fisik rendah. hal ini memberi indikasi bahwa ada beberapa hal yang masih membutuhkan peningkatan sehubungan dengan kenyamanan dan ketersediaan sarana penunjang pelayanan puskesmas.

Pengaruh 5 dimensi kualitas pelayanan petugas terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan petugas Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi, hal ini dapat dilihat dari jumlah

frekuensi responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan petugas yaitu sebesar 88.5% atau sebanyak 85 responden. Hasil analisis bivariat dengan menggunakan rumus Regresi Linear Berganda diperoleh nilai F-hit-ung lebih besar atau lebih dari nilai $\alpha = 0,05$ ($0,560 > 0,05$). Hal ini berarti, secara simultan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari empati, jaminan, ketanggapan, kehandalan, dan bukti fisik secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi.

Menurut Peneliti, hasil analisis bivariat telah memberi gambaran bahwa 5 (lima) Dimensi Kualitas Pelayanan secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. tidak berpengaruhnya dimensi ini terhadap kepuasan pasien memberi indikasi akan adanya aspek tertentu yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan puskesmas.

Sesuai yang dikemukakan oleh Wijono (2015) bahwa masyarakat akan merasa puas apabila apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan sebagai pelayanan kesehatan yang baik apabila penerapan semua persyaratan pelayanan dapat memuaskan dan pasien kembali berobat ditempat pelayanan kesehatan yang sama apabila di kemudian hari menderita sakit.

Selain itu, Farida Jasfar (2010) juga mengemukakan bahwa kelima dimensi ini merupakan dimensi yang paling sering dan paling pas digunakan dalam penilaian jasa, termaksud jasa kesehatan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa 1) Dimensi Empati (Empthy), Secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien di puskesmas Dolo Kabupaten Sigi dengan didasari uji statistik nilai hitung terhadap nilai $\alpha = 0,05$ yaitu ($0,040 < 0,05$). 2) Dimensi Jaminan (Assurance), Secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien di puskesmas Dolo Kabupaten Sigi dengan didasari uji statistik nilai hitung terhadap nilai $\alpha = 0,05$ yaitu ($-0,617 < 0,05$). 3) Dimensi Ketanggapan (Responsive-ness), Secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien di puskesmas Dolo Kabupaten Sigi dengan didasari uji statistik nilai hitung terhadap nilai $\alpha = 0,05$ yaitu ($0,561 < 0,05$). 4) Dimensi Kehandalan (Reability), Secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien di puskesmas Dolo Kabupaten Sigi dengan didasari uji statistik nilai hitung terhadap nilai $\alpha = 0,05$ yaitu ($0,541 < 0,05$). 5) Dimensi Bukti Fisik (Tangible), Secara parsial tidak memiliki pengaruh bermakna terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien di puskesmas Dolo Kabupaten Sigi dengan didasari uji statistik nilai hitung terhadap nilai $\alpha = 0,05$ yaitu ($1,313 < 0,05$).

SARAN

Saran yang direkomendasikan peneliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi agar dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan disarankan tindakan sebagai berikut : 1) Diharapkan bagi Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga pasien akan merasa puas lagi dan akan berpengaruh kepada loyalitas puskesmas. 2) Diharapkan bagi peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida Andriani, 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1) February 2017 (45-52)
- Chitami, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien RS Otaria Batam, *Jurnal Bisnis dan Manajemen I (Vol.I)*
- Djojogito, Ahmad. 2016. Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA, Pusat Data dan Informasi PERSI: Jakarta.

- Guntur, Muhammad dan Bambang setiaji. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Lima Dimensi Kualitas (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PDAM Kota Surakarta
- Haratul Anisza, 2012. Skripsi Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasiendi Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten
- Ika Andriyani, 2015. Skripsi Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimensi Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo.
- Jasfar, Farida. 2010. ManajemenJasa. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Kamran, 2018. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu.
- Kemntrian Kesehatan RI, 2017. Profil Kesehatan Indonesia.
- Mohammad Gusni, 2015. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kawua Kecamatan Poso Kota Selatan Kabupaten Poso.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Tentang Puskesmas.
- Rahadi Fitra Nova, 2010. Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- Ratnawati A, 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap brand image padapasien RS Ortopediprof. DR Soeharso Surakarta.
- Wijono,2015. Manejemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Erlangga Pers. Surabaya