

Hubungan Pelayanan Resep Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur Tahun 2015

Juliani¹, Herlina²

Relations Services Prescription Drugs with Patient Satisfaction in Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, East Jakarta 2015

Abstrak

Pergeseran masyarakat dan konsumen sebagai akibat dari peningkatan pengetahuan dan kesadaran konsumen terhadap peningkatan kesehatan. Masyarakat yang sadar terhadap haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pengobatan, isu etik dan hukum semakin meningkat ketika masyarakat menerima pelayanan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan dan kurang manusiawi atau tidak sesuai harapan, maka persoalan atau dilema hukum dan etik akan semakin meningkat. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur. Jenis penelitian survei analitik menggunakan desain *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan dari bulan Maret s.d Mei 2015 dengan populasi berjumlah 9.504 jiwa dan sampelnya 100 responden yang dicari menggunakan teknik random sampling. Uji statistic menggunakan *chi square*, ditemukan ada hubungan antara variable reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan responden dalam pelayanan resep obat yang mengatakan puas lebih banyak dari yang mengatakan kurang puas. Petugas di pelayanan resep obat tetap meningkatkan mutu pelayanan sehingga pengunjung tetap akan merasa puas.

Kata Kunci: Dimensi mutu pelayanan, Pelayanan Resep Obat, kepuasan

Abstract

Shifting the public and consumers is a result of increased knowledge and consumer awareness of health improvement. People who are aware of their right to health care and medicine, ethical and legal issues are increasing as people receive health services. Provision of health services that are less satisfying and less humane or not as expected, the legal problems and ethical dilemmas will increase. The aim of research is to determine the relationship between prescription services and patient satisfaction in Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo, East Jakarta. Type analytic survey research using cross sectional design. The study was conducted from March to May 2015 with a population of 9504 inhabitants and the sample of 100 respondents was searched using random sampling techniques. Chi-square statistic test found that there is no relationship between variable Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible with the level of patient satisfaction. Respondent's level of satisfaction in the service of prescription drugs say satisfied more than that to says less satisfied. The clerk at the service of prescription drugs while improving the quality of service so that visitors will still be satisfied.

Keywords: Service Quality Dimensions, Care Prescription Drugs, Ssatisfaction

¹Alumni dari STIKes Persada Husada Indonesia

² Dosen di STIKes Persada Husada Indonesia

Pendahuluan

Sebagai masyarakat yang sadar terhadap haknya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan pengobatan, isu etik dan hukum semakin meningkat ketika masyarakat menerima pelayanan kesehatan. Di satu pihak petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kurang memuaskan akibat meningkatnya jumlah konsumen, di lain pihak konsumen memiliki pengertian yang lebih baik mengenai masalah kesehatannya. Pemberian pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan dan kurang manusiawi atau tidak sesuai harapan, maka persoalan atau dilema hukum dan etik akan semakin meningkat.

Pelayanan kesehatan dalam arti luas adalah upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah, swasta (LSM), dan institusi dalam rangka untuk meningkatkan, memelihara, serta memulihkan kesehatan penduduk atau masyarakat. Pelayanan kesehatan dalam arti luas (makro) adalah melalui *health promotion* dan *prevention* yang mencakup *primary prevention*, *secondary prevention*, dan *tertiary prevention*. Sedangkan pelayanan kesehatan dalam arti sempit (mikro) adalah promosi kesehatan, yaitu program pembinaan perilaku hidup sehat (*health life style*), *prevensi*, dan pengobatan. Kecukupan tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator terbinanya dan meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, sehingga status kesehatan masyarakat merupakan salah satu indikator kualitas SDM.

Kepuasan pelanggan adalah indikator utama dari standar dari fasilitas kesehatan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan mutu pelayanan yang diberikan. (Atmojo, 2006. P.22).

Pemberi pelayanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut maka pemberi layanan dapat membentuk layanan kesehatan yang bermutu. Parasuraman dkk, (Muninjaya, 2011. P.10).

Pelayanan kesehatan strata pertama adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Sebagaimana diketahui, pelayanan kesehatan strata pertama yang menjadi tanggung jawab Puskesmas. Pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan kegiatan menyeluruh yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, dengan program yang dilaksanakan secara terintegrasi dibawah koordinasi pimpinan Puskesmas, untuk dapat terselenggaranya kegiatan yang terencana dan terprogram dengan baik. (Trihono, 2005. P.78).

Dari hasil penelitian sebelumnya yang membahas mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di apotik di instalasi farmasi Rumah Sakit yang diteliti oleh Sutrisna dkk (2008) mengatakan ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep. (Publikasi Ilmiah, 2 desember 2008). Sedangkan penelitian Atika yulia sari mengatakan ada hubungan atau pengaruh kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi (Atika desu, 13 November 2014).

Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo merupakan salah satu Puskesmas yang di kelola oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya Jakarta Timur selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan. Visi Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo adalah

terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat dan mandiri. Berdasarkan pra survey melalui observasi langsung dan wawancara kepada pasien yang berobat ke puskesmas, jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo di dapat jumlah kunjungan pasien pertahun yaitu, pada tahun 2012 terdapat 106,886 kunjungan pasien, tahun 2013 terdapat 119,793 kunjungan pasien dan pada tahun 2014 terdapat 109,769 kunjungan pertahun. Menurut data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien di tahun 2014. Masih ada keluhan pasien yaitu lamanya waktu tunggu dalam pengambilan obat. Melihat masih adanya keluhan pasien mengenai pelayanan resep obat yang berujung pada tingkat kepuasan pasien, membuat penulis tertarik melakukan penelitian hubungan pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik. Dalam survei analitik ini, penelitian tidak dilakukan terhadap seluruh objek yang diteliti atau populasi, tetapi hanya mengambil sebagian dari populasi tersebut (sampel) dan penelitian ini di arahkan untuk menjelaskan suatu keadaan atau situasi. Penelitian survei analitik yang di gunakan peneliti adalah *Cross Sectional* (potong lintang), dalam penelitian potong lintang, variabel sebab atau resiko dan akibat atau kasus yang terjadi pada objek penelitian diukur atau dikumpulkan secara simultan (dalam waktu yang bersamaan).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible*. Sedangkan Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.

Peneliti memilih lokasi penelitian di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur. Adapun waktu penelitiannya akan dilaksanakan oleh peneliti sejak bulan Februari sampai dengan bulan Juni 2015. Sedangkan pengumpulan dan pengolahan data mulai dilakukan pada bulan Mei 2015.

Populasi dalam penelitian ini meliputi masyarakat/pengunjung yang datang ke Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Jumlah populasi pada bulan Desember tahun 2014 sebanyak 9.504 jiwa.

Sampel adalah sebagian populasi yang ciri-cirinya yang selidiki atau diukur. Unit sampel dapat sama dengan populasi, tetapi dapat juga berbeda.

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)} = \frac{9.504}{1 + 9.504(0,1^2)} + \frac{9.504}{1 + 426(0,01)} = \frac{9.504}{96,04} = 98,9 = 100$$

Analisis data secara univariat, bivariat dengan Uji *Chi-Square* untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel tersebut. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen (*responsiveness, reliability, assurance, empathy dan tangible*) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Gambaran hasil penelitian yang disajikan sesuai dengan data yang dikumpulkan dan dianalisa adalah sebagai berikut:

A. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Kepuasan	Jumlah	Persentase
Puas	85	85.0%
Tidak puas	15	15.0%
Total	100	100.0

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Reallibility Petugas Pelayanan

Reability	Frekuensi	Persentase
Baik	92	92.0%
Kurang baik	8	8.0%
Total	100	100.0

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Responsiveness Petugas Pelayanan

Responsiveness	Frequency	Persentase
Baik	91	91.0%
Kurang baik	9	9.0%
Total	100	100.0

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Assurance Petugas Pelayanan

Assurance	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	87	87.0%
Kurang baik	13	13.0%
Total	100	100.0

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Emphaty Petugas Pelayanan

Emphaty	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	90	90.0%
Kurang baik	10	10.0%
Total	100	100.0

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tangible Petugas Pelayanan

Tangible	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	80	80.0%
Kurang baik	20	20.0%

Tangible	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	80	80.0%
Kurang baik	20	20.0%
Total	100	100.0

B. Hasil Analisis Bivariat

Tabel 7 Distribusi Reliability Petugas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Reliability Petugas	Tingkat Kepuasan		Total	P Value
	Puas	Krg Puas		
Baik	85 (92.4%)	7 (7.6%)	92 (100%)	0.00
Krg baik	0 (0.0%)	8 (100%)	8 (100%)	
Total	85 (85.0%)	15 (15.0%)	100 (100%)	

Hasil penelitian menjelaskan, dari responden yang menyatakan reliability petugas baik ditemukan sebanyak 85 (92.4 %) responden merasa puas dan 7 (7.6 %) merasa kurang puas. Dari 8 responden yang menyatakan reliability petugas kurang baik sebanyak 8 (100 %) responden menyatakan kurang puas. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.00, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara reliability petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Tabel 8 Distribusi Responsiveness Petugas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Responsiveness Petugas	Tingkat Kepuasan		Total	P Value
	Puas	Krg Puas		
Baik	85 (93.4%)	6 (6.6%)	91 (100%)	0.00
Krg baik	0 (0.0%)	9 (100%)	9 (100%)	
Total	85 (85.0%)	15 (15.0%)	100 (100%)	

Hasil penelitian menjelaskan, dari 91 responden yang menyatakan responsiveness petugas baik ditemukan sebanyak 85 (93.4 %) responden merasa puas dan 6 (6.6 %) merasa

kurang puas. Dari 9 responden yang menyatakan responsiveness petugas kurang baik sebanyak 9 (100 %) responden menyatakan kurang puas. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.00, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara responsiveness petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Tabel 9 Distribusi Assurance Petugas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Assurance Petugas	Tingkat Kepuasan		Total	P Value
	Puas	Krg Puas		
Baik	83 (95.4%)	4 (4.6%)	87 (100%)	0.00
Krg baik	2 (15.4%)	11 (84.6%)	13 (100%)	
Total	85 (85.0%)	15 (15.0%)	100 (100%)	

Hasil penelitian menjelaskan, dari 87 responden yang menyatakan assurance petugas baik ditemukan sebanyak 83 (95.4 %) responden merasa puas dan 4 (4.6 %) responden merasa kurang puas. Dari 13 responden menyatakan assurance petugas kurang baik 2 (15.4 %) responden menyatakan puas dan 11 (84.6 %) responden menyatakan kurang puas. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.00, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara assurance petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Tabel 10 Distribusi Emphaty Petugas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Empathy Petugas	Tingkat Kepuasan		Total	P Value
	Puas	Krg Puas		
Baik	83 (92.2%)	7 (7.8%)	90 (100%)	0.02
Krg baik	2 (20.0%)	8 (80.0%)	10 (100%)	

Total	85 (85.0%)	15 (15.0%)	100 (100%)
-------	---------------	---------------	---------------

Hasil penelitian menjelaskan, dari 90 responden yang menyatakan emphaty petugas baik ditemukan sebanyak 83 (92.2 %) responden merasa puas dan 7 (7.8 %) responden merasa kurang puas. Dari 10 responden yang menyatakan emphaty petugas kurang baik 2 (20.0 %) responden menyatakan puas dan 8 (80.0 %) responden menyatakan kurang puas. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.02, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara emphaty petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

Tabel 11 Distribusi Tangible Petugas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Tangible Petugas	Tingkat Kepuasan		Total	P Value
	Puas	Krg Puas		
Baik	73 (91.3%)	7 (8.8%)	80 (100%)	0.02
Krg baik	12 (60.0%)	8 (40.0%)	20 (100%)	
Total	85 (85.0%)	15 (15.0%)	100 (100%)	

Hasil penelitian menjelaskan, dari 80 responden yang menyatakan tangible petugas baik ditemukan sebanyak 73 (91.3 %) responden merasa puas dan 7 (8.8 %) responden merasa kurang puas. Dari 20 responden yang menyatakan tangible petugas kurang baik 12 (60.0 %) responden menyatakan puas dan 8 (40.0 %) responden menyatakan kurang puas. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.01, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara tangible petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Pembahasan

Variable Reliability

Reliability merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa dari 100 responden, ditemukan sebanyak 92 (92.0 %) responden menyatakan aspek Reliability petugas di unit pelayanan resep obat baik dan 8 (8.0 %) responden merasakan kurang baik. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.00, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara reliability petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2014) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara reliability dengan kepuasan pelanggan (p value 0.00). menurut Rahmawati hubungan tersebut dikarenakan aspek reliability berkaitan dengan salah satu jenis pemasaran jasa eksternal marketing dengan cara mendapatkan perhatian pasar dengan cara menetapkan harga dan mempromosikan jasa. Selain itu sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsi (2008) yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil pengujian menunjukkan r hitung $>$ r tabel yaitu $0,518 > 0,186$, berarti ada hubungan antara reliability dengan kepuasan konsumen. Keeratan hubungan antara

reliability terhadap kepuasan konsumen tergolong cukup/sedang sebesar 0,518 (0,400-0,600). dengan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,269. Hasilnya diperoleh bahwa ada pengaruh reliability terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa jika pelaksanaan pelayanan melalui dimensi reliability baik maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen akan jasa yang diterima. Hal ini berarti apabila pelaksanaan pada dimensi reliability baik, maka akan terjadi kepuasan konsumen.

Variable Responsivness

Responsiveness merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 91 (91.0 %) responden menyatakan aspek Responsiveness petugas di unit pelayanan resep obat baik dan sebanyak 9 (9.0 %) responden merasakan kurang baik. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.00, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara responsiveness petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsi (2008) yang menyatakan bahwa hasil pengujian menunjukkan r hitung $>$ r tabel yaitu $0,321 > 0,186$, berarti ada hubungan antara responsiveness dengan kepuasan konsumen. Keeratan hubungan antara responsiveness terhadap kepuasan konsumen tergolong rendah

sebesar 0,321 (0,200-0,400), dengan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,103. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa jika pelaksanaan pelayanan melalui dimensi responsiveness baik maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen akan jasa yang diterima.

Berdasarkan pendapat tersebut, berarti responsiveness merupakan salah satu dimensi kualitas jasa yang ada kaitannya dengan kepuasan konsumen. Konsumen/pasien yang menggunakan jasa pelayanan resep obat akan merasa puas jika rumah sakit mampu tanggap terhadap kebutuhan pasien.

Variable Assurance

Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Tingkat pengetahuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pelanggan, sikap ramah, sopan bersahabat adalah menunjukkan adanya perhatian pada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 87 (87.0 %) responden menyatakan aspek Assurance petugas di unit pelayanan resep obat baik dan sebanyak 13 (13.0 %) responden merasakan kurang baik. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.00, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara assurance petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2014) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara aspek assurance dengan kepuasan pelanggan. Hubungan tersebut dikarenakan aspek assurance berkaitan dengan salah satu jenis pemasaran jasa internal marketing, yang memfokuskan untuk melatih karyawan dalam

melayani pasien yang efektif dan efisien sehingga pasien mempercayakan kesembuhan kepada pihak rumah sakit. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsi (2008) yang menyatakan bahwa hasil pengujian menunjukkan r hitung $>$ r tabel yaitu $0,504 > 0,186$, berarti ada hubungan antara assurance dengan kepuasan konsumen. Keeratan hubungan antara assurance terhadap kepuasan konsumen tergolong cukup/sedang sebesar 0,504 (0,400-0,600), dengan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,254.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa jika pelaksanaan pelayanan melalui dimensi assurance baik maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen akan jasa yang diterima. Handi Irawan (2003:69) dalam Syamsi (2008) menyatakan bahwa dimensi keempat dari kualitas jasa yang menentukan kepuasan konsumen adalah assurance, yaitu dimensi yang kualitas jasa yang berhubungan dengan kemampuan *frontline staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Oleh sebab itu semakin percaya dan yakin konsumen terhadap petugas, maka semakin timbul rasa kepuasan yang tinggi.

Variable Emphaty

Emphaty adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan.

Dalam proses pelayanan faktor perhatian (emphaty) terhadap pasien tidak dapat diabaikan. Karena sering kali terjadi konflik antara pihak rumah sakit dengan pelanggan justru bukan karena rumah sakit tersebut tidak memenuhi tangible, reliable, responsiveness, maupun assurance akan tetapi justru pada masalah emphaty. Sebab perlu disadari bahwa pelanggan yang datang ke rumah sakit pada umumnya tidak hanya menderita kesakitan secara fisik, maupun psikis, akan tetapi juga secara social. Sehingga dapat dipahami bahwa ketika pelanggan tersebut datang ke rumah sakit, maka yang dicari adalah perhatian klinisi akan kesakitan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 90 (90.0 %) responden menyatakan aspek Emphaty petugas di unit pelayanan resep obat baik dan sebanyak 10 (10.0 %) responden merasakan kurang baik. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.02, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara emphaty petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syamsi (2008) yang menyatakan hasil pengujian menunjukkan r hitung $>$ r tabel yaitu $0,307 > 0,186$, berarti ada hubungan antara empathy dengan kepuasan konsumen. Keeratan hubungan antara empathy terhadap kepuasan konsumen tergolong rendah sebesar $0,307$ ($0,200-0,400$) dengan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar $0,094$. Hasil persamaan regresi linear sederhana diperoleh bahwa ada pengaruh empathy t hitung $2,847 >$ t tabel $1,99$ sehingga terbukti bahwa ada pengaruh empathy dengan kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa jika adanya peningkatan terhadap dimensi empathy maka akan terjadi pula peningkatan terhadap kepuasan

konsumen. Sebaliknya apabila terjadi penurunan terhadap dimensi empathy maka akan terjadi penurunan pula terhadap kepuasan konsumen.

Variable Tangible

Tangible merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pelanggan. Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 80 (80.0 %) responden menyatakan aspek Tangible petugas di unit pelayanan resep obat baik dan sebanyak 20 (20.0 %) responden merasakan kurang baik. Hasil uji chi square didapatkan nilai P value 0.01, yang berarti nilai P value lebih kecil dari nilai alpha (0.05), sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara tangible petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Syamsi (2008) yang menyatakan bahwa hasil pengujian menunjukkan r hitung $>$ r tabel yaitu $0,512 > 0,186$, hal ini berarti ada hubungan antara tangible terhadap kepuasan konsumen, keeratan hubungan antara tangible terhadap kepuasan konsumen tergolong cukup besar $0,512$ ($0,400-0,600$), dengan koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar $0,262$. Bentuk persamaan regresi linear diperoleh bahwa ada pengaruh tangible t hitung $5,258 >$ t

tabel 1,99 sehingga terbukti bahwa ada pengaruh tangible terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa jika pelaksanaan pelayanan melalui dimensi tangible baik maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen akan jasa yang diterima. Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan (pasien). Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan konsumen, aspek tangible yang baik dapat persepsi positif bahwa lembaga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan responden dalam pelayanan resep obat yang mengatakan puas lebih banyak dari yang mengatakan kurang puas
2. Berdasarkan variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible ditemukan lebih banyak responden yang menyatakan pelayanan resep obat baik dari yang menyatakan kurang baik.
3. Hasil uji bivariat menggunakan chi square pada variabel reliability didapatkan nilai P value 0.00, sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara reliability petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.
4. Hasil uji chi square pada variabel responsiveness didapatkan nilai P value 0.00, sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara responsiveness petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo
5. Hasil uji chi square pada variabel assurance didapatkan nilai P value 0.00,

sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara assurance petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo

6. Hasil uji chi square pada variabel empathy didapatkan nilai P value 0.02, sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara empathy petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo
7. Hasil uji chi square pada variabel tangible didapatkan nilai P value 0.01, sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara tangible petugas pelayanan resep obat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo.

Saran

Bagi puskesmas; walaupun banyak pengunjung Puskesmas yang merasa puas namun diharapkan Puskesmas terus meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan sehingga pengunjung Puskesmas tetap merasa puas. Adapun cara yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan keterampilan, kedisiplinan, saling menghargai dan mengerti bahwa memuaskan pelanggan adalah sangat penting. Diharapkan petugas di pelayanan resep obat tetap meningkatkan mutu pelayanan sehingga pengunjung tetap akan merasa puas.

Bagi institusi; dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan menjadi bahan tambahan kepustakaan bagi institusi.

Bagi peneliti selanjutnya; dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Diharapkan bisa menjadi landasan bagi peneliti selanjutnya untuk terus mengembangkan materi sehingga tercipta penelitian baru dengan wawasan yang lebih luas.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Kepala Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur beserta jajarannya atas keterlaksanaan kegiatan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Yayasan Persada Husada Indonesia dan Ketua STIKes Persada Husada Indonesia yang telah memberi kesempatan, waktu arahan/bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian ini. Terima kasih juga diberikan kepada pengunjung puskesmas yang telah menjadi responden dalam penelitian ini. Terima kasih juga kepada teman-teman sejawat yang telah membantu terlaksananya penelitian sampai pada penulisan jurnal ini.

Daftar Pustaka

- Atika yulia sari. (2014). *Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di instalasi farmasi rumah sakit Muhammadiyah Bandung*. Poltekkes TNI AU ciumbuleuit Bandung.
- Ayunda, Venti Rahma. (2009). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat inap Terhadap Pelayanan dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat
- Kurniana. (2008). *Analisis Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta*. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI
- Moch Imron (2011). *Statistika Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto
- Muninjaya, A.A.Gede. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* Jakarta: Rineka Cipta
- Rahmawati, N. (2014). *Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada pasien rawat inap RSUD Bangkalan*. *Jurnal ilmiah mahasiswa universitas Surabaya Vol. 3 No.1*
- Sudarni, Dwi. (2009). *Hubungan Karakteristik pasien dengan kepuasan terhadap mutu layanan rawat inap di badan rumah sakit umum daerah Waled kabupaten Cirebon*. Tesis: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.
- Sufriani, Ina. (2009). *Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap anak rumah sakit Ananda Bekasi*. Tesis: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia.
- Sumantri. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan* Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutrisna Dkk. (2008). *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan apotik diinstalasi farmasi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Syamsi. (2008). *Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar Al Qolam Bandarlampung*. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5 Nomor 1*
- Trihono. (2005). *ARRIMES: Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Wahid dan Nur Chayatin (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*: Salemba Medika
- Wahidah, Siti. (2008). *Analisis Kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat jalan di puskesmas kecamatan pademangan kota administrasi Jakarta Utara*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat UI.