

Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Puskesmas Pasar Rebo Tahun 2015

Elwindra¹ Petronela Ruslini¹

Service Quality Analysis of Satisfaction and Patient Coming Back Interests at Puskesmas Pasar Rebo in 2015

Abstrak

Visi Puskesmas Pasar Rebo mengedepankan terwujudnya pelayanan kesehatan yang bermutu menuju masyarakat sehat mandiri. Permasalahan yang disoroti masyarakat dalam lingkup kualitas pelayanan publik, mengindikasikan masih terdapat kelemahan dan penyimpangan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini penting dilaksanakan sebagai tindak lanjut penelitian tahun sebelumnya terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo untuk mengetahui ada tidaknya peningkatan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Puskesmas dikaitkan dengan minat berkunjung kembali pasien. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo kepada masyarakat dikaitkan dengan kepuasan dan minat berkunjung kembali pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, dengan sampel 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* dengan Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori baik, tingkat kesesuaian (perbandingan antara harapan dan kenyataan) adalah sebesar 80,1%. Unsur yang dianggap paling memenuhi harapan responden adalah keramahan dan perhatian dokter saat melakukan pengobatan sebesar 92,4%, sedangkan unsur yang paling kurang memenuhi harapan pasien adalah ruang tunggu yang cukup dan nyaman 76,3%. Penelitian ini menemukan hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan untuk umur, jenis kelamin, pekerjaan, jarak dan minat berkunjung menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan dimensi mutu pelayanan *Responsiveness* (cepat tanggap) berada pada kuadran A ini, yang berarti pihak Puskesmas harus lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Importance-Performance Analysis*.

Abstract

Puskesmas Pasar Rebo vision is to promote the realization of quality health services leading to an independent healthy society. The issues highlighted by the public in the scope of public services quality indicated there is still found weaknesses and deviation that could be influential towards public's satisfaction. This research is important to be carried out as a follow-up research a year earlier towards Community Satisfaction Index in Puskesmas Pasar Rebo to find out if the improved service quality rendered by the Puskesmas Pasar Rebo to the public inter-relates to satisfaction and patients' interest for revisits. This is a quantitative research with a cross-sectional approach of 100 sample respondents. This research applied an analytical survey using Importance-Performance Analysis with Cartesian Diagram. The results showed that the service quality categorised as good with level of conformity (comparison between expectation and reality) at 80,1%. Elements which are considered best meets the expectations of respondents were the friendliness and attention of the doctor during treatment 92.4%, while the element which least met the expectations of patients was the sufficient and comfortable waiting area of 76.3%. This research found a significant association between education and patient satisfaction, while for age, gender, occupation, distance and visitation interests showed no significant relationship with patient satisfaction. Importance Performance Analysis result shows the dimensions of service quality of Responsiveness (Quick response) are in quadrant A, which means the health center should expediate and be more responsive to meet customer expectations.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, *Importance-Performance Analysis*

¹ STIKes Persada Husada Indonesia

Pendahuluan

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3 perubahan Keempat telah menegaskan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan, dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik pemerintah maupun masyarakat. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, untuk itu pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dirasakan masih banyak kekurangan. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah masih jauh dari harapan masyarakat, ini terbukti dengan munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa.

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, dalam Muninjaya, 2011).

Sistem Kesehatan Nasional telah menempatkan Puskesmas sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan. Trihono (2005) mendefinisikan Puskesmas sebagai unit pelayanan teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Salah satu fungsi puskesmas adalah sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama, yang menempatkan

puskesmas sebagai pelayanan publik terdepan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2013), pada tahun 2011 di Indonesia terdapat 9.321 puskesmas, dengan 341 puskesmas berada di wilayah provinsi DKI Jakarta. Hasil data Riset Fasilitas Kesehatan tahun 2011 menemukan bahwa kuantitas dan kualitas SDM, sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, serta obat dan alat kesehatan yang ada masih di bawah standar yang telah ditentukan.

Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo merupakan salah satu Puskesmas yang dikelola 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. Menurut data jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo didapat 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 Pasar Rebo terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2014.

Dalam berita Republika online, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memberikan jaminan kesehatan bagi warga miskin melalui Program Kartu Jakarta Sehat (KJS). Namun, kenyataan di lapangan masih ada pasien dengan kartu KJS masih dipungut biaya. Pengurus harian dari Yayasan Layanan Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi, mengaku mendapat laporan kalau Puskesmas Pasar Rebo masih menarik iuran sebesar Rp.2.000 pada pasien sebagai biaya administrasi. (Republika online, 29 Mei 2013). Namun berdasarkan informasi pihak administrasi Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo mengatakan bahwa penarikan iuran kepada pasien pengguna Program Kartu

Jakarta Sehat (KJS) sudah tidak diberlakukan lagi untuk tahun-tahun selanjutnya.

Menurut laporan UKP Jakarta 27 November 2013, Pelayanan Puskesmas Pasar Rebo dilaporkan sangat lambat dalam melayani pasien yang datang untuk berobat pada sore hari dikarenakan pergantian shift kerja yang dilakukan oleh para pegawai Puskesmas, karena pelayanan yang lambat tersebut pasien banyak yang mengeluh karena lambatnya pelayanan yang diberikan kepada mereka. (UKP.go.id). Dalam wawancara tidak terstruktur dengan petugas Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo menyatakan bahwa pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo sudah makin cepat dan baik.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan, mengharuskan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas Pasar Rebo terlebih dahulu harus mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan.

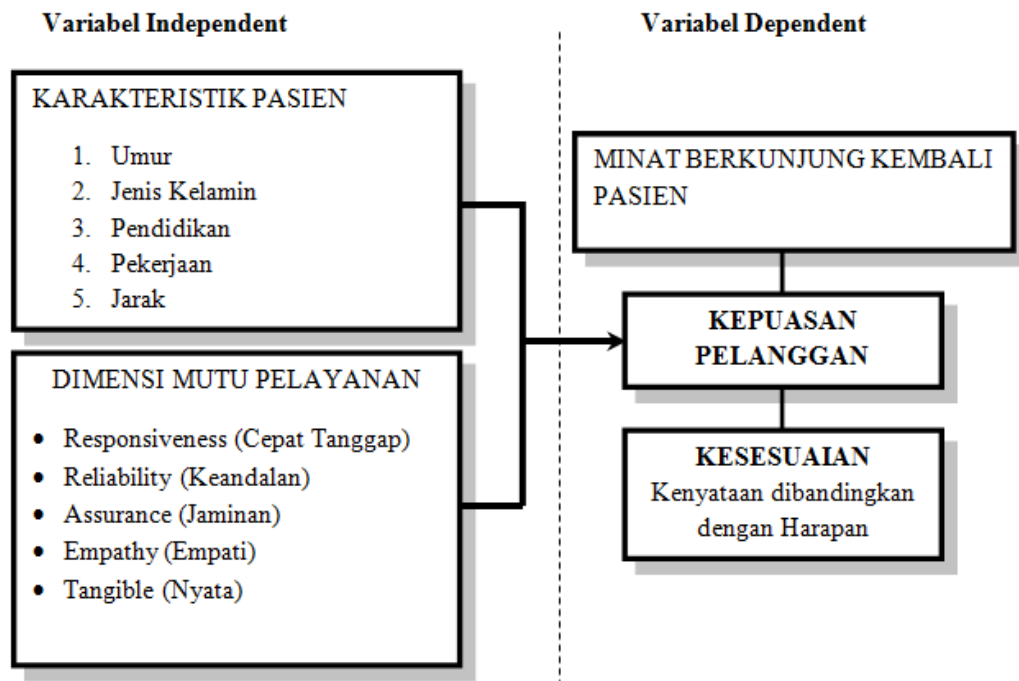
Permasalahan yang disoroti masyarakat dalam lingkup kualitas pelayanan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo mengindikasikan bahwa masih terdapat kelemahan dan penyimpangan yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga penelitian ini sangat penting dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan

oleh Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dalam menyelenggarakan pelayanan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Latar belakang inilah yang mendorong penelitian tentang kualitas pelayanan dengan judul “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2015”.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik, yaitu menjelaskan suatu keadaan atau situasi secara deskriptif dan analitik. Dan metode yang digunakan adalah survei dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu mencari hubungan suatu keadaan dengan keadaan lain dalam suatu populasi serta variabel dan bebas diukur dalam waktu yang sama.

Dari variabel itulah konsep dapat diamati. Kerangka konsep pada penelitian ini menggambarkan *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Nyata) dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Jakarta Timur Tahun 2015. Kerangka konsep penelitian ini digambarkan dalam bentuk bagan yang terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1 Kerangka Konsep

Variabel independen/bebas adalah variabel resiko atau sebab yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen/terikat (Notoatmodjo, 2010, P.104). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Dan karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan).

Variabel tergantung atau dependen merupakan variabel akibat atau efek, variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel independen. (Notoatmodjo, 2010. P.104). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien, tingkat kesesuaian kenyataan dengan harapan, dan minat berkunjung kembali pasien.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis Univariat dan Bivariat:

a. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. (Notoatmodjo, 2010. P. 182). Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen (*Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan

Tangible) dan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dalam bentuk narasi, persentase dan tabel distribusi frekuensi variabel-variabel penelitian.

b. Analisa bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang di duga berhubungan atau berkorelasi. Dalam penelitian ini menganalisis data untuk melihat hubungan antara variabel independen (*responsivness*, *Reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square* pada probabilitas $p = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95%. Kriteria hubungan variabel ditentukan oleh nilai p value. Apabila nilai $p \leq \alpha 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai $p > \alpha 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Univariat

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, dari jumlah populasi

keseluruhan 9.504 pengunjung Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Adapun karakteristik pasien yang datang dilihat dari: Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Jarak tempat tinggal.

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Usia Dewasa	65	65,0%
Perempuan	64	64,0%
Pendidikan Dasar	88	88,0%
Bekerja Tidak Tetap	51	51,0%
Jarak Rumah Dekat	75	75,0%
Berminat Berkunjung Kembali	95	95,0%
Jumlah	100	100.0%

Tingkat kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah melihat kinerja petugas Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. Tingkat kepuasan dibagi berdasarkan nilai rata-rata dari jawaban

responden yang diambil sebagai sampel penelitian ini, yaitu sebanyak 100 responden. Nilai median yang diambil sebagai tingkat kepuasan responden.

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Responden

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Presentase
Puas	54	54,0%
Kurang Puas	46	46,0%
Total	100	100.0%

Tabel Tingkat Kepuasan Responden menunjukkan bahwa responden yang merasa puas sebanyak 54 (54,0%) responden, sedangkan yang merasa kurang puas sebanyak 46 (46,0%) responden.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan Uji Chi Square sebagai salah satu alat melakukan uji dependensi antara dua

variabel yang sifatnya kategorik dan Odd Ratio. Pengujian dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Jika P-value lebih kecil dari α ($P = 0,05$), artinya terdapat hubungan yang bermakna (Signifikan) dari kedua variabel yang diteliti. Bila P-value lebih besar atau sama dengan α ($P > 0,05$), artinya tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kedua variabel yang diteliti.

Tabel 3 Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Umur	Kepuasan		Jumlah	P Value
	Puas	< Puas		
Dewasa	33 50,8%	32 49,2%	65 100.0%	0,50
Tua	21 60,0%	14 40,0%	35 100.0%	
Jumlah	54	46	100.0%	

Responden yang berumur lebih tua (>50) paling banyak menyatakan puas 21 responden

(60,0%), sedangkan responden dengan umur dewasa (≤ 50) menyatakan puas dengan 33

responden (50,8%). Hasil analisis hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai P-Value 0,50 ($>0,05$) maka dapat

disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4 Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan

Jenis Kelamin	Kepuasan		Jumlah	P Value
	Puas	<Puas		
Laki-laki	16 44,4%	20 55,6%	36 100.0%	0,21
Perempuan	38 59,4%	26 40,6%	64 100.0%	
Jumlah	54	46	100.0%	

Responden yang berjenis kelamin laki-laki paling banyak yang menyatakan kurang puas sebanyak 20 responden (55,6%), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan mengatakan puas 26 responden (59,4%). Hasil analisis hubungan antara jenis

kelamin dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai P-Value 0,21 ($>0,05$), maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5 Hubungan Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pendidikan	Kepuasan		Jumlah	P Value
	Puas	< Puas		
Pendidikan Dasar	52 59,1%	36 40,9%	88 100.0%	0,01
Pendidikan Tinggi	2 16,7%	10 83,3%	12 100.0%	
Jumlah	54	46	100.0%	

Responden yang pendidikan dasar (tidak tamat SD, SD, SMP, SMA) paling banyak yang menyatakan puas 52 responden (59,1%), sedangkan responden yang berlatar belakang pendidikan tinggi (akademi/pendidikan tinggi)

mengatakan kurang puas 10 responden (83,3%). Hasil uji statistik diperoleh nilai P-Value 0,01 ($<0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 6 Hubungan Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Pekerjaan	Kepuasan		Jumlah	P Value
	Puas	<Puas		
Bekerja Tetap	25 51,0%	24 49,0%	49 100%	0,70
Tidak Tetap	29 56,9%	22 43,1%	51 100%	
Jumlah	54	46	100,0%	

Responden dengan kategori bekerja tetap (PNS/TNI/POLRI, buruh, dan swasta) paling banyak menyatakan puas 25 responden (51,0%), sedangkan yang bekerja tidak tetap (IRT) mengatakan puas 29 responden (56,9%).

Sehingga diperoleh nilai P-Value 0,70 ($>0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 7 Hubungan Jarak Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Jarak	Kepuasan		Jumlah	P Value
	Puas	<Puas		
Dekat	38 50,7%	37 49,3%	75 100%	0,35
Jauh	16 64,0%	9 63,0%	25 100%	
Jumlah	54	46	100	

Responden dengan kategori jarak dekat (0-5KM) terbanyak menyatakan puas sebanyak 38 responden (50,7%), sedangkan dengan kategori jarak jauh (>5KM) menyatakan puas 16 responden (64,0%). Diperoleh nilai P-Value

0,35 ($>0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara hubungan kategori jarak dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 8 Hubungan Minat Berkunjung Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Minat Berkunjung	Kepuasan		Jumlah	P Value
	Puas	<Puas		
Berminat	53 55,8%	42 44,2%	95 100%	0,26
Kurang Berminat	1 20,0%	4 80,0%	5 100%	
Jumlah	54	46	100	

Responden dengan kategori berminat terbanyak menyatakan puas sebanyak 53 responden (55,8%), sedangkan responden dengan kategori kurang berminat menyatakan kurang puas 4 responden (80,0%). Sehingga diperoleh nilai P-Value 0,26 ($>0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara minat berkunjung dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari tabel 9 di bawah didapatkan bahwa tingkat Kesesuaian (perbandingan antara kenyataan dan harapan) pasien yang

berkunjung di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo Tahun 2015 adalah sebesar 87,2%.

Unsur pertanyaan yang paling dianggap paling memenuhi harapan responden adalah unsur pertanyaan dari variabel *Empathy* 92,4% dokter puskesmas ramah dan perhatian saat melakukan pengobatan, sedangkan unsur yang paling kurang memenuhi harapan responden adalah unsur dari variabel *Tangible* 76,3% ruang tunggu puskesmas sudah cukup dan nyaman.

Tabel 9 Tingkat Kesesuaian Antara Kenyataan Dan Harapan

No	Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		TK
		Jml	Rata	Jml	Rata	
1	Cepat tanggap melayani	302	3.02	346	3.46	87,2%
2	Cepat tanggap administrasi	293	2.93	344	3.44	85,1%
3	Dokter tepat waktu	284	2.84	345	3.45	82,3%
4	Pelayanan apotik cepat/tepat	295	2.95	341	3.41	86,5%
5	Cepat memberi informasi	293	2.93	341	3.41	85,9%
6	Cepat menangani keluhan	296	2.96	342	3.42	86,5%
RESPONSIVENESS		293	2.93	343	3.43	85,4%
1	Pelayanan dokter tepat waktu	312	3.12	339	3.39	92,0%
2	Petugas ramah	294	2.94	334	3.34	88,0%
3	Tepat waktu dalam pelayanan	295	2.95	334	3.34	88,3%
4	Petugas mau memberikan informasi	294	2.94	336	3.36	87,5%
5	Petugas apotik ramah/tepat	294	2.94	342	3.42	85,9%
RELIABILITY		297	2.97	337	3.37	88,1%
1	Petugas jelas dalam menyampaikan informasi	300	3.00	342	3.42	87,7%
2	Dokter sudah tepat dalam memberikan diagnosa	300	3.00	349	3.49	85,9%
3	Petugas ramah dan perhatian	299	2.99	334	3.34	89,5%
4	Petugas apotik cepat dan tepat	304	3.04	334	3.34	91,0%
5	Petugas ramah dan sopan	293	2.93	331	3.31	88,5%
ASSURANCE		299	2.99	338	3.38	88,4%
1	Petugas puskesmas ramah	302	3.02	341	3.41	88,5%
2	Dokter perhatian	305	3.05	330	3.30	92,4%
3	Petugas administrasi ramah dan sopan	297	2.97	331	3.31	89,7%
4	Perhatian menanggapi keluhan	296	2.96	335	3.35	88,3%
5	Petugas apotik ramah saat memberikan pelayanan	302	3.02	334	3.34	90,4%
EMPATHY		300	3.00	334	3.34	89,8%
1	Kebersihan dan kerapian	274	2.74	332	3.32	82,5%
2	Ruang tunggu nyaman	252	2.52	330	3.30	76,3%
3	Kebersihan dan kerapian pakaian petugas	304	3.04	334	3.34	91,0%
4	Kebersihan KM dan WC	273	2.73	346	3.46	78,9%
5	Tersedia papan informasi	299	2.99	336	3.36	88,9%
6	Tepat waktu dalam membuka pelayanan	301	3.01	343	3.43	87,7%
7	Kebersihan dan kerapian	302	3.02	337	3.37	89,6%
TANGIBLE		291	2.91	342	3.42	85,3%
TOTAL		294	2.94	337	3.37	87,2%

Diagram Kartesius

Rata-rata dari skor tingkat kepuasan adalah:

$$\bar{X} = \frac{1,477}{5} = 2,96$$

Rata-rata dari skor tingkat kepentingan adalah:

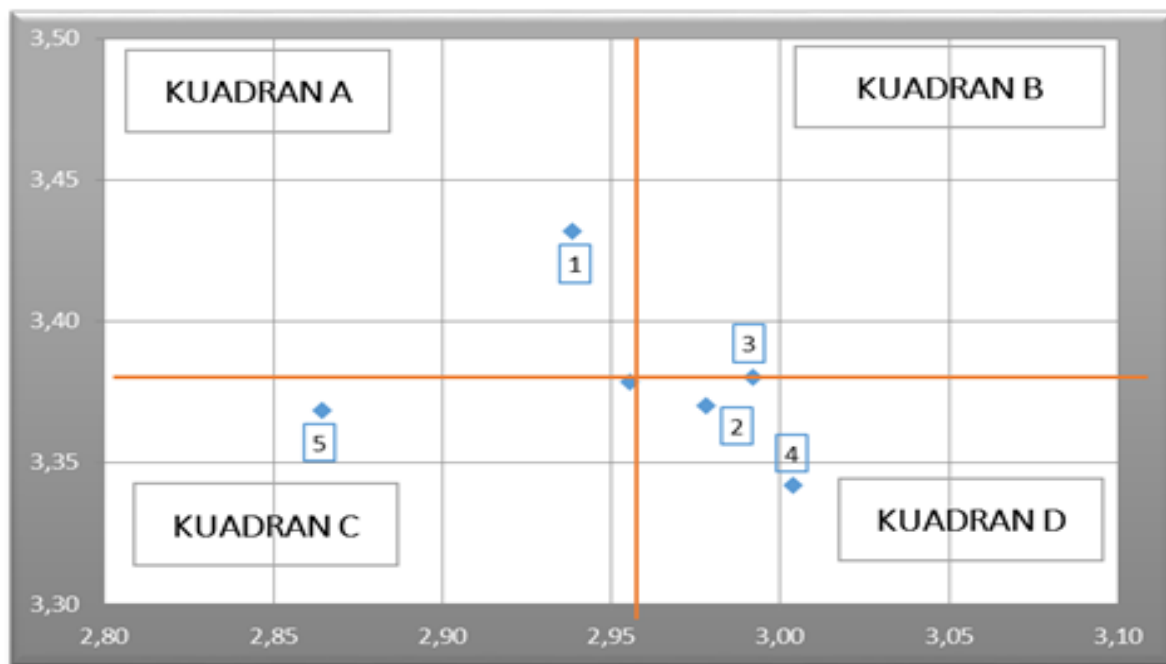
$$\bar{Y} = \frac{1,689}{5} = 3,38$$

Keterangan :

 $\bar{X}$ = rata-rata dari skor tingkat kepuasan $\bar{Y}$ = rata-rata dari skor tingkat kepentingan

Tabel 10 Kuadran Unsur Pelayanan

No	Dimensi Mutu Pelayanan	X Bar	Y Bar
1	Responsiveness	2,94	3,43
2	Reliability	2,98	3,37
3	Assurance	2,99	3,38
4	Empathy	3,00	3,34
5	Tangible	2,86	3,37
Rata-rata		2,96	3,38

**Gambar 2 Diagram Kartesius**

Keterangan :

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan unsur dimensi mutu pelayanan yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah *Responsiveness*/cepat tanggap.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur dimensi mutu pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan organisasi/instansi dan untuk itu wajib

dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Pada umumnya aspek yang berada pada unsur kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah *Assurance*/jaminan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa unsur dimensi mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Rebo, yang berada didalam kuadran ini dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dan kinerjanya dibawah rata-

rata. Hasil penelitian menunjukkan indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah *Tangible*/nyata.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan beberapa unsur dimensi mutu pelayanan yang telah mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Rebo karena melebihi batas rata-rata, yang berada dalam kuadran yang dianggap berlebihan pengaruhnya bagi responden. Hasil penelitian menunjukkan indikator yang masuk dalam kuadran ini adalah *Reliability*/keandalan dan *Empathy*/empati

Kesimpulan

1. Karakteristik Responden dalam penelitian ini adalah kategori umur Dewasa (≤ 50 tahun) sebesar 65,0%, berjenis kelamin Perempuan 64,0%, berpendidikan dasar (tidak tamat SD, SD, SMP dan SMA) sebanyak 88,0%, tidak bekerja tetap (ibu rumah tangga) sebanyak 51,0%, jarak tempat tinggal responden dengan kategori dekat (0-5 km) sebanyak 75,0% dan untuk minat berkunjung dengan kategori berminat (sangat berminat dan berminat) sebanyak 95,0%.
2. Unsur yang memiliki nilai rata-rata kepuasan tertinggi adalah unsur pada dimensi *Empathy*, yaitu keramahan dan perhatian dokter saat melakukan pengobatan sebesar 92,4%. Ini berarti bahwa unsur ini yang paling memuaskan bagi responden. Sedangkan unsur dengan rata-rata paling rendah adalah unsur pada dimensi *Tangible*, yaitu ruang tunggu yang cukup dan nyaman sebesar 76,3%, ini berarti bahwa unsur ini yang paling kurang memuaskan bagi responden.
3. Tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pekerjaan dan jarak) serta dengan minat berkunjung dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pasar Rebo Tahun 2015. Sedangkan pada karakteristik pasien dengan pendidikan terdapat

hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung cepat merasa puas dibandingkan dengan pasien dengan yang berpendidikan tinggi.

4. Tingkat Kesesuaian (perbandingan antara kenyataan dengan harapan) pasien di Puskesmas Pasar Rebo adalah sebesar 87,2%, nilai ini sudah baik, berarti bahwa kenyataan yang didapatkan pasien sudah cukup sesuai dengan harapannya, namun nilai ini tetap masih harus ditingkatkan. Unsur pertanyaan yang paling dianggap memenuhi harapan responden adalah keramahan dan perhatian dokter saat melakukan pengobatan 92,4%, sedangkan unsur yang paling kurang memenuhi harapan responden adalah ruang tunggu yang cukup dan nyaman 76,3%
5. Tingkat Kesesuaian antara masing-masing dimensi mutu pelayanan. Dimensi mutu pelayanan dengan tingkat Kesesuaian paling tinggi sehingga bisa dianggap sebagai dimensi yang paling memenuhi harapan responden adalah dimensi *empathy* 89,8%, sedangkan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat Kesesuaian paling rendah sehingga bisa dianggap sebagai dimensi yang paling kurang memenuhi harapan responden adalah dimensi *tangible* 85,3%.
6. Hasil analisis yang menyatukan/menghubungkan kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) yang kemudian digambarkan dalam diagram kartesius diperoleh hasil yang menunjukkan dimensi mutu pelayanan *Responsiveness*/cepat tanggap pada kuadran A, *Assurance*/jaminan pada kuadran B, diikuti dengan *Tangible*/nyata pada kuadran C dan *Reliability*/keandalan dan *Empathy*/empati pada kuadran D.

Untuk unsur dimensi mutu pelayanan *Responsiveness*/cepat tanggap yang berada pada kuadran A yaitu berarti berada pada prioritas utama, dimana

keinginan pelanggan sangat tinggi sedangkan manajemen belum melaksanakannya. Adapun unsur-unsur yang masuk dalam dimensi Responsiveness/cepat tanggap adalah ketanggapan Puskesmas dalam melayani keinginan pasien, kecepatan petugas Puskesmas dalam melakukan pelayanan administrasi, ketepatan waktu pelayanan dokter, kecepatan dan ketepatan apotik dalam memberikan obat-obatan, kecepatan Puskesmas dalam memberikan informasi dan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien.

Saran

Saran Aplikatif

1. Dokter Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo agar mempertahankan kinerjanya dalam ketepatan waktu memberikan pengobatan, karena kinerjanya dianggap sudah sangat memuaskan. Sedangkan kepada pihak Puskesmas disarankan untuk meningkatkan ruang tunggu yang cukup dan nyaman, karena cukup banyak pasien yang kurang puas terhadap ruang tunggu yang digunakan.
2. Puskesmas Pasar Rebo terus melakukan survey periodik untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, sehingga dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.
3. Pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo agar lebih memperhatikan tingkat Kesesuaian antara masing-masing unsur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat fokus dalam upaya pemenuhan harapan pasien pada unsur yang dianggap masih kurang baik.
4. Pihak Puskesmas Pasar Rebo agar mempertahankan kinerja pada dimensi mutu pelayanan empathy, karena unsur ini dianggap paling memenuhi harapan pasien. Sedangkan untuk dimensi mutu pelayanan tangible disarankan untuk lebih

ditingkatkan karena dianggap paling kurang memenuhi harapan.

5. Pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo agar lebih meningkatkan lagi kinerja petugasnya pada dimensi Responsiveness/cepat tanggap karena kinerja pada dimensi ini dianggap pelaksanaannya belum sesuai dengan keinginan pasien, sehingga dimensi mutu pelayanan ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Saran Teoritis

1. Penelitian selanjutnya untuk lebih mengembangkan penelitian secara mendalam tentang dimensi mutu pelayanan, dan mengkaji kembali hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan
2. Penelitian selanjutnya agar melakukan analisis secara lebih mendalam terhadap variabel dimensi mutu pelayanan dalam kaitannya dengan minat berkunjung kembali pasien sehingga bisa menghasilkan gambaran strategi yang lebih terperinci.
3. Peneliti lain agar menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi dalam perkembangan akademik STIKes Persada Husada Indonesia, terutama penelitian yang berkaitan dengan mutu pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada Ketua STIKes PHI Ibu Siti Rukayah, M.Kep dan Ketua LPPM STIKes PHI Ibu Dr. Qomariah, SKM, M.MedSc, dan seluruh staf/dosen STIKes PHI yang telah memberikan bimbingan dan membantu selesainya penelitian ini. Terimakasih juga kepada pihak Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo dan seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

Badan Litbang Kes. (2012). *Laporan Akhir Riset Fasilitas Kesehatan 2011: Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.

- Badan Pusat Statistik. (2013). *Statistik Indonesia 2013*. Publikasi BPS, dalam www.bps.go.id diakses tanggal 21 November 2015.
- Kotler, Philip & Kevin L. (2007). *Manajemen pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks
- Lupoyadi. (2007). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba.
- Moch Imron TA, MM, MBA. (2011) *Statistika kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto
- Muninjaya, A. A. Gede. (2011). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran
- Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. (2014). *Laporan tahunan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo tahun 2014*. Jakarta.
- Republika Online. (29 Mei 2013). *Puskesmas Pasar Rebo pungut biaya untuk pemegang KJS*. www.republika.co.id tanggal 21 November 2013.
- Ruslini, Petronela. (2015). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat berkunjung pasien di Puskesmas Pasar Rebo tahun 2015*. Jakarta: Skripsi STIKes PHI.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan* Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Trihono. (2005). *ARRIMES: Manajemen puskesmas berbasis paradigma sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- UKP (2013). *Pelayanan Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo*. <http://laporan.ukp.go.id> diakses tanggal 28 Maret 2015
- Verawati. (2014). *Hubungan Mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien non Penerima Bantuan Iuran (PBI) di wilayah kerja Rumah Sakit Islam Jakarta Timur*. Jakarta: Skripsi STIKes PHI.
- Yunevy, Eka Fitri Timika dan Setya Haksama. (2013). *Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol 1 Nomor 1.
- Zeithaml, Valarie A., et al (1990). *Delivering quality services: balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.