

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara

Lisna^{1*}, Muhammad Syafar², Muhammad Rifai³

¹Program Pascasarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tamalatea Makassar.

^{2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tamalatea Makassar

*Corresponding author E-mail : lisnabudiwa11@gmail.com

Article History: Received: April 1, 2022; Accepted: April 25, 2022

ABSTRACT

Public services in the health sector can be carried out in hospitals and health centers throughout Indonesia. Community Health Center is a service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts, by prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest public health degree in its working area. The purpose of the study was to influence service quality on the level of satisfaction of inpatients at the Lasusua Public Health Center, North Kolaka Regency in 2021. The type of research used was an analytical survey research with a "cross-sectional" design, where all observed variables were measured simultaneously. when the research took place. The results show that physical evidence affects the level of patient satisfaction with a value of value (0.000) Reliability affects the level of patient satisfaction with a value of value (0.000) Responsiveness affects the level of hospitalization satisfaction with a value of value (0.001), Guarantee affects the level of satisfaction patient satisfaction with a value of value (0.013) Empathy affects the level of patient satisfaction with a value of value (0.000) and the most dominant variable on the level of satisfaction of inpatients at the Lapai Health Center, North Kolaka Regency is physical evidence with an Exp (B) or OR value of 107,823. Suggestions in research are to become information and input for the health office to improve the quality of health services at the puskesmas, can be input for the puskesmas to always continue to improve the quality of services provided to patients in order to achieve patient satisfaction and become reference material and information for research. The next is related to the quality of service to patient satisfaction

Keywords : Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Empathy Assurance, and Patient Satisfaction

ABSTRAK

Pelayanan publik di bidang kesehatan dapat dilakukan di Rumah Sakit dan Puskesmas di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya. Tujuan penelitian yaitu untuk pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lasusua Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian survey analitik dengan desain "cross-sectional" (potong lintang), dimana seluruh variabel yang diamati diukur secara bersamaan ketika penelitian berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti fisik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value (0.000) Keandalan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value (0.000) Daya tanggap berpengaruh terhadap tingkat kepuasan inap

dengan nilai p value (0.001), Jaminan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value (0.013) Empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value (0.000) dan variabel paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara adalah bukti fisik dengan nilai Exp(B) atau OR sebesar 107,823. Saran dalam penelitian yaitu menjadi bahan informasi dan masukan bagi dinas kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas, dapat menjadi masukan bagi pihak puskesmas agar senantiasa terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien guna tercapainya kepuasan pasien dan menjadi bahan referensi dan informasi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan Empati, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Salah satu ciri tercapainya penyelenggaraan kesehatan yaitu terpenuhinya kepuasan pasien. Nursalam (2014) mengatakan bahwa mutu layanan yang diidentifikasi dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima komponen yang dikenal dengan mutu layanan “SERVQUAL” yaitu kenyataan (tangibles) mengenai penampilan fasilitas fisik, kehandalan (reliability) mengenai kemampuan petugas kesehatan dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (responsiveness) mengenai kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien ketika menghadapi kesulitan, jaminan (assurance) mengenai kemampuan dalam menjawab pertanyaan pasien tentang penyakitnya, dan empati (emphaty) mengenai kepedulian terhadap semua pasien. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan rasa kepuasan dalam setiap pasien. Semakin sempurna kepuasan, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dari data dan Informasi Kemenkes RI bahwa jumlah puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2013 yaitu sebanyak 9.655 puskesmas, kemudian pada tahun 2014 mengalami peningkatan jumlah puskesmas yaitu sebanyak 9.731 puskesmas, pada tahun 2015 mengalami peningkatan yaitu sebanyak 9.754 puskesmas, dan pada tahun 2016 yaitu sebanyak 9.767 puskesmas serta pada tahun 2017 yaitu sebanyak 9.825 puskesmas (Kemenkes RI, 2017).

Suatu pelayanan kesehatan dipandang jika pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dapat memberikan rasa kepuasan pada setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan normal masyarakat yang merupakan tujuan utama pelayanan kesehatan, dan pemenuhan rasa puas pasien akan tercapai jika sebagian besar hasil yang diperoleh maksimal bagi setiap pasien, dengan mempertimbangkan keadaan dan kapasitas pasien serta tanggap menerima kebutuhan pasien. Untuk lebih meningkatkan pelayanan di Puskesmas diharapkan kepada tenaga kesehatan dalam

menjalankan tugasnya memiliki perasaan yang stabil, tidak mudah terpengaruh oleh kondisi, dapat menangani perasaan sehingga mereka dapat menghindari perasaan kesal dan marah.

Berdasarkan jumlah kunjungan rawat inap pada tahun 2020 sebanyak 76 kunjungan, Jumlah tersebut setiap bulannya tidak menetap kadang berkurang atau sebaliknya. Populasi penduduk di puskesmas Lapai yaitu 22.355 jiwa, berarti jumlah kunjungan pasien di puskesmas yaitu 0.3% jika dilihat dari standar pelayanan minimum. Sehingga pemanfaatan pelayanan di puskesmas Lapai belum memenuhi capaian target sasaran standar pelayanan minimum yaitu 75% (Profil Puskesmas Lapai, 2021)

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Puskesmas Lapai terdapat beberapa petugas puskesmas tidak datang sesuai jadwal sementara pasien sudah menunggu untuk mendapatkan pelayanan serta ada petugas yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya istirahat. Hal ini juga didukung dengan penjelasan pasien antara lain pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan, pasien rawat inap menilai pelayanan tidak sesuai jadwal, proses pendaftaran cukup lama, tempat pemeriksaan yang tidak nyaman, kebersihan kurang baik, keluhan kecepatan pelayanan kurang baik, serta fasilitas fisik yang kurang memadai. Melihat fenomena yang ada seharusnya puskesmas perlu mengupayakan perbaikan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat terwujud.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian survey analitik dengan pendekatan “cross-sectional” (potong lintang), dimana seluruh variabel yang diamati diukur secara bersamaan ketika penelitian berlangsung dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner.

Subjek penelitian sampel dalam penelitian ini yaitu 53 orang. Menggunakan tehnik simple random sampling dimana memberi kesempatan yang sama bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Deskripsi responden menurut karakteristik responden, Umur, Pendidikan, Pekerjaan

Karakteristik	N	%
Umur		
21-26	11	20.8
27-32	14	26.4
33-38	12	22.6
39-44	4	7.5
45-50	3	5.7
51-56	4	7.5
57-62	5	9.4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	22	41.5
Perempuan	31	58.5
Pendidikan		
SD	24	45.3
SLTP	11	20.8
SLTA	11	20.8
Diploma	2	3.8
S1	5	9.4
Pekerjaan		
IRT	24	45.3
Petani	16	30.2
Wiraswasta	11	20.8
PNS	2	3.8
Bukti Fisik		
Kurang	18	34.0
Baik	35	66.0
Kehandalan		
Kurang	14	26.4
Baik	39	73.6
Daya Tanggap		
Kurang	12	22.6
Baik	41	77.4
Jaminan		
Kurang	10	18.9
Baik	43	81.1
Empati		
Kurang	22	41.5
Baik	31	58.5
Kepuasan Pasien		
Kurang Puas	15	28.3
Puas	38	71.7

Tabel 2. Tabulasi silang bukti fisik ,kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati Di Wilayah Kerja Puskesmas Pakue Kecamatan Pakue Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021

	Tingkat kepuasan pasien				Total		Nilai p-value
	Kurang puas		Puas				
	f	%	f	%	n	%	
Bukti fisik							0.000
Kurang	12	66.7	6	33.3	18	100	
Kurang	16	51,6	15	48,4	31	100	
Kehandalan							0,000
Baik	9	64.3	5	35.7	14	100	
Kurang	6	15.4	33	84.6	39	100	
Daya tanggap							0,001
Kurang	8	66.7	4	33.3	12	100	
Baik	7	17.1	34	82.9	41	100	
Jaminan							0,013
Kurang	6	60.0	4	40.0	10	100	
Baik	9	20.9	34	79.1	43	100	
Empati							0,000
Kurang	13	59.1	9	40.9	22	100	
Baik	2	6.5	29	93.5	31	100	

Pengaruh Mutu Pelayanan Dari Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Bukti langsung merupakan kemampuan sebuah organisasi atau puskesmas untuk menunjukkan eksistensinya kepada orang-orang luar. Penampilan gedung dan petugas, sarana dan prasarana fisik puskesmas (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan yang merupakan bukti nyata dari layanan yang didapatkan oleh konsumen. Penampilan layanan tidak hanya terbatas pada penampilan bangunan megah tetapi juga kehadiran, penampilan petugas kesehatan dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Hasil penelitian diperoleh dari 18 responden dengan bukti fisik kurang serta kurang puas yaitu 12 orang (66,7%) dan responden yang puas yaitu 6 orang (33,3%) sedangkan dari 35 responden dengan bukti fisik baik serta kurang puas yaitu 3 orang (8,6%) dan responden yang puas 32 orang (91,4%). Responden yang puas terhadap bukti langsung mengatakan dari segi pelayanan yang didapatkan sangat baik, serta ketersediaan alat, seperti mobil ambulance serta penampilan petugas kesehatan yang sopan, rapi serta bersih. Sedangkan responden yang merasa kurang puas

terhadap bukti langsung responden mengatakan masih ditemukan kondisi lingkungan puskesmas yang tidak bersih.

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi puskesmas tersebut, awalnya melihat kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur pasien akan menduga bahwa puskesmas tersebut akan menjalankan fungsinya dengan baik. Pengaruh bukti fisik dengan kepuasan pasien merupakan bukti fisik yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin baik, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik kurang atau buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Seorang pasien yang menjalani perawatan baik rawat inap maupun rawat jalan, pada saat masuk pertama-tama yang dilihat atau dinilai oleh pasien adalah penampilan fisik puskesmas seperti tempat atau kamar dimana dia dirawat. Pasien yang dirawat pada umumnya menginginkan kamar yang baik sesuai dengan keinginannya mereka, oleh sebab itu pihak puskesmas selalu berusaha menjaga supaya keadaan puskesmas tetap bersih selama pasien menjalani perawatan di puskesmas.

Hasil uji statistik dengan menggunakan nilai person chi-square (Asymp Sig 2-sided) didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rismayanti et al (2018) diperoleh nilai $p \text{ value} = 0.001 < (\alpha=0,05)$ artinya ada pengaruh bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Hasil penelitian Pangerapan et al (2018) diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,001$ diartikan bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian yang dilakukan Fahrepi et al (2019) diperoleh nilai $p \text{ value} (0,000) < (0,05)$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian yang dilakukan (Nur'aeni & Simanjorang (2020) didapatkan nilai $p \text{ value} = 0,008 < \alpha = 0,05$ dimana disimpulkan bukti langsung (tangible) berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang.

Pengaruh mutu pelayanan dari dimensi kehandalan (reliability) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap

Kehandalan adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan dengan cara yang layak dan dapat dipercaya. Keandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, metode administrasi yang tidak merepotkan pasien, bantuan cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan tanpa kesalahan.

Hasil penelitian diperoleh dari 14 responden dengan kehandalan kurang serta kurang puas yaitu 9 orang (64.3%) dan responden yang puas yaitu 5 orang (35.7%) sedangkan dari 39 responden dengan kehandalan baik serta kurang puas yaitu 6 orang (15.4%) dan responden yang puas 33 orang (84.6%). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin handal (realibility) petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Kehandalan petugas dalam melayani pasien menjadi kunci utama ketika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan, misalnya kepraktisan mulai dari pendaftaran hingga dalam pelayanan pengobatan yang diberikan oleh dokter spesialis.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa pelayanan yang diberikan perawat terhadap kepuasan pasien, perawat dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini terlihat pada saat perawat melakukan perawatan kepada pasien telah dilakukan dengan baik, selain itu perawat memiliki kesiapan dalam melaksanakan tindakan kepada pasien. Selain itu masih ada pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan masih kurang, masih ada pasien yang mengeluh mengenai waktu pelayanan yang tidak sesuai jadwal, beberapa perawat tidak memberikan tegur sapa dan senyum, akibatnya pasien mengeluh terkait dengan pelayanan yang diterima sehingga berdampak pada kurang puasnya pasien dalam menerima pelayanan yang ada dipuskesmas.

Kehandalan merupakan salah satu dari lima (5) dimensi mutu pelayanan. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pasien, dimana kualitas yang baik akan memberikan pengalaman bagi pasien atau pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka untuk datang kembali pada kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan setia. Hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan pasien adalah reliabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien atau pelanggan terhadap keandalan maka semakin baik atau semakin tinggi kepuasan pasien dimana jika persepsi pasien terhadap keandalan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Hasil uji statistik dengan menggunakan nilai person chi-square (Asymp Sig 2-sided) didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan maka pasien juga akan merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fahrepi et al (2019) diperoleh nilai p value $(0,002) < (0,05)$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian Rismayanti et al (2018) diperoleh nilai p value $= 0.001 < (\alpha=0,05)$ artinya ada pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Hasil penelitian yang dilakukan (Nur'aeni & Simanjorang (2020) didapatkan nilai p value $= 0,000 < \alpha = 0,05$ dimana disimpulkan bahwa kehandalan (reliability) berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang.

Pengaruh mutu pelayanan dari dimensi daya tanggap (responsiveness) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan perusahaan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan konsumen, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat. Kualitas pelayanan lebih diidentikkan dengan ketanggapan petugas untuk menangani masalah pasien dan kelancaran korespondensi antara petugas dan pasien, dimana untuk situasi ini kebutuhan pasien menjadi lebih tepat atau sembuh dari penyakit yang dideritanya.

Hasil penelitian diperoleh dari 12 responden dengan daya tanggap kurang serta kurang puas yaitu 8 orang (66,7%) dan responden yang puas yaitu 4 orang (33,3%) sedangkan dari 41 responden dengan daya tanggap baik serta kurang puas yaitu 7 orang (17.1%) dan responden yang puas 34 orang (82.9%). Responden yang puas terhadap daya tanggap mengatakan bahwa petugas selalu tanggap dalam memenuhi kebutuhan atau menanggapi masalah pasien, misalnya petugas menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk mendapatkan informasi tentang penyakitnya, dokter dan petugas medis bersikap ramah dan bersahabat. Sementara itu, responden yang tidak puas mengeluhkan kerja dokter dan tenaga medis yang bekerja terutama pada malam hari, dalam memberikan layanan kepada pasien ketika pasien membutuhkan pelayanan yang serius dalam keadaan biasa atau krisis, menunjukkan bahwa mereka

belum diberikan secara maksimal memberikan pelayanan kepada pasien, misalnya keterlambatan waktu dalam merawat pasien. Selain itu pasien merasakan dalam pemeriksaan rutin infus yang selalu terlambat dilakukan, belum maksimal dalam merawat pasien. Pelayanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang dilakukan petugas, terutama pada malam hari.

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan nilai person chi-square (Asymp Sig 2-sided) didapatkan nilai $p = 0.001$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pangerapan et al (2018) diperoleh nilai p value = 0,047 diartikan bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian yang dilakukan Rismayanti et al (2018) diperoleh nilai p value = 0.030 < ($\alpha=0,05$) artinya ada pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fahrepi et al (2019) diperoleh nilai p value (0,003) < (0,05) sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian yang dilakukan (Nur'aeni & Simanjorang (2020) didapatkan nilai p value = 0,008 < $\alpha = 0,05$ dimana disimpulkan bahwa daya tanggap (responsiveness) berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang.

Pengaruh mutu pelayanan dari dimensi jaminan (assurance) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap

Jaminan adalah kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumens terhadap perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga diartikan karyawan perusahaan dapat selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

Hasil penelitian diperoleh dari 10 responden dengan jaminan kurang serta kurang puas yaitu 6 orang (60,0%) dan responden yang puas yaitu 4 orang (40,0%) sedangkan dari 43 responden dengan jaminan baik serta kurang puas yaitu 9 orang (20.9%) dan responden yang puas 34 orang (79.1%). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin assurance (jaminan) petugas kesehatan

untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada puskesmas maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas.

Responden yang memberi penilaian puas lebih banyak dari pada responden yang memberi penilaian kurang puas. Responden yang merasa puas terhadap jaminan dalam pelayanan yang didapatkan, responden mengatakan mereka merasa aman dengan perilaku dokter, perawat dan petugas lain yang mampu melayani pasien, kerahasiaan pasien terjaga, responden merasa aman dengan tindakan, pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan, petugas ramah, tindakan dokter yang diyaniki bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Di lain pihak masih ada responden yang merasa kurang puas terhadap jaminan yang didapatkan, responden mengatakan bahwa masih ada tenaga perawat yang kurang terampil dan mampu dalam melakukan pelayanan. Hal ini bukan berarti Puskesmas telah gagal dalam pelayanan, tetapi itu berarti masih ada hal yang dapat diperbaiki lagi dalam dimensi jaminan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pada dasarnya setiap orang ingin mendapatkan perlakuan yang baik oleh pihak Puskesmas. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani dengan baik oleh petugas puskesmas akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kesehatan pasien sendiri akan meningkat. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap puskesmas akan meningkat. Hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien adalah bahwa jaminan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap pemenuhan kepuasan pasien. Semakin baik pandangan pasien terhadap jaminan, maka kepuasan pasien semakin tinggi, dan jika kesan pasien terhadap jaminan buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan nilai person chi-square (Asymp Sig 2-sided) didapatkan nilai $p = 0.013$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rismayanti et al (2018) diperoleh nilai $p \text{ value} = 0.049 < (\alpha = 0,05)$ artinya ada pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Hasil penelitian yang dilakukan Fahrepi et al (2019) diperoleh nilai $p \text{ value} (0,000) < (0,05)$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian yang dilakukan Nur'aeni & Simanjorang (2020) didapatkan nilai $p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$ dimana disimpulkan bahwa jaminan (assurance) berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang.

Pengaruh mutu pelayanan dari dimensi empati (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap

Tenaga pelayanan kesehatan harus memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien atau klien dengan tujuan dapat memahami keinginan pelanggan. Dimana sebuah organisasi atau puskesmas diharuskan memiliki kemampuan dan pengertian tentang klien atau pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pasien.

Hasil penelitian diperoleh dari 22 responden dengan empati kurang serta kurang puas yaitu 13 orang (59,1%) dan responden yang puas yaitu 9 orang (40,9%) sedangkan dari 31 responden dengan empati baik serta kurang puas yaitu 2 orang (6,5%) dan responden yang puas 29 orang (93,5%). Responden yang merasa puas terhadap empati hal ini disebabkan responden mengatakan merasa sangat diperhatikan dan memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan oleh pasien, petugas juga selalu mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Sementara itu, responden yang kurang puas mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas masih melihat status social seseorang, sehingga ada perlakuan khusus yang diberikan bagi orang-orang yang memiliki status ekonomi baik dan mendapat penanganan yang lebih cepat dibandingkan dengan mereka yang memiliki ekonomi rendah.

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan nilai person chi-square (Asymp Sig 2-sided) didapatkan nilai $p = 0.000$ dimana $p < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara Tahun 2021.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Pangerapan et al (2018) diperoleh nilai p value = 0,020 diartikan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian yang dilakukan Rismayanti et al (2018) diperoleh nilai p value = $0.001 < (\alpha=0,05)$ artinya ada pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Hasil penelitian Fahrepi et al (2019) diperoleh nilai p value ($0,002$) $< (0,05)$ sehingga disimpulkan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian yang dilakukan Nur'aeni & Simanjorang (2020) didapatkan nilai p value = $0,000 < \alpha = 0,05$ dimana disimpulkan bahwa empati (*emphaty*) berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang.

Menurut Tjiptono (2014), mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak dapat dipisahkan dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang didapat, dimana kualitas yang baik berkaitan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kebaruan, suasana lingkungan perawatan menyenangkan dan kebaikan staf. Jaminan mencakup kemampuan atas pengetahuan tentang barang/jasa secara cepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan layanan, kemampuan dalam memberikan data, memberikan keamanan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan untuk menanamkan klien kepercayaan pada organisasi. Sifat baik hati, keramahan dan kebaikan petugas medis merupakan komponen dari faktor jaminan yang sangat berpengaruh terhadap penilaian kepuasan konsumen mengenai mutu pelayanan dari puskesmas atau rumah sakit.

Analisis Multivariat

	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Bukti Fisik	4.680	1.762	7.058	1	.008	107.823	3.413	3406.333
Kehandalan	3.144	1.567	4.026	1	.045	23.189	1.076	499.888
DayaTanggap	4.018	1.935	4.311	1	.038	55.574	1.253	2465.543
Jaminan	-4.658	2.288	4.144	1	.042	.009	.000	.841
Empati	4.157	1.673	6.177	1	.013	63.873	2.408	1694.270
Constant	- 15.728	5.639	7.779	1	.005	.000		

Setelah seluruh variabel bebas dianalisa secara multivariate dengan regresi logistic maka didapatkan hasil bukti fisik memiliki nilai Exp(B) atau OR = 107,823 pada CI 95 % dengan nilai lower limit = 3,413 dan nilai upper limit = 3406,333 karena rentang interval kepercayaan tidak mencakup nilai 1 berarti ada pengaruh dimensi bukti fisik (tangibles) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara.

Kehandalan memiliki nilai Exp(B) atau OR = 23,189 pada CI 95 % dengan nilai lower limit = 1,076 dan nilai upper limit = 499,888 karena rentang interval kepercayaan tidak mencakup

nilai 1 berarti ada pengaruh dimensi kehandalan (reliability) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara.

Daya tanggap memiliki nilai Exp(B) atau OR = 55,574 pada CI 95 % dengan nilai lower limit = 1,253 dan nilai upper limit = 2465,543 karena rentang interval kepercayaan tidak mencakup nilai 1 berarti ada pengaruh dimensi daya tanggap (responsiveness) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara.

Jaminan memiliki nilai Exp(B) atau OR = 0,009 pada CI 95 % dengan nilai lower limit = 0,000 dan nilai upper limit = 0,841 karena rentang interval kepercayaan tidak mencakup nilai 1 berarti ada pengaruh dimensi jaminan (assurance) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara.

Empati memiliki nilai Exp(B) atau OR = 63,873 pada CI 95 % dengan nilai lower limit = 2,408 dan nilai upper limit = 1694,270 karena rentang interval kepercayaan tidak mencakup nilai 1 berarti ada pengaruh dimensi empati (emphaty) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara.

Analisis multivariate variabel paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara adalah bukti fisik dengan nilai Exp(B) atau OR yaitu sebesar 107,823.

4. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini yaitu (1) Bukti fisik (tangibles) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value (0.000) < Nilai α (0.05) di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. (2) Kehandalan (reliability) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value (0.000) < Nilai α (0.05) di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. (3) Daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value (0.001) < Nilai α (0.05) di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. (4) Jaminan (assurance) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value (0.013) < Nilai α (0.05) di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. (5) Empati (emphaty) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value (0.000) < Nilai α (0.05) di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. (6) Analisis multivariate variabel paling dominan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara adalah bukti fisik dengan nilai Exp(B) atau OR yaitu sebesar 107,823.

SARAN

Adapun saran dalam penelitian ini antara lain : (1) Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi dan masukan bagi dinas kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas. (2) Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pihak puskesmas agar senantiasa terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien guna tercapainya kepuasan pasien. (3) Hasil ini dapat menjadi bahan referensi dan informasi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 122–128.
- Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097–1111.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 3–23.
- Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).