

PENINGKATAN MUTU PADA PASIEN JAMKESMAS DI PUSKESMAS INDONESIA
(Model of an Increasing Quality of Nursing Service (Satisfaction) for Poor Patient in Public Health Center Indonesia)

Nursalam*, Pratiwi*, Laily Hidayati*
*Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga
Kampus C Mulyorejo Surabaya 60115
Email: nursalam@fkip.ua.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan yang harus diperhatikan dan disesuaikan dengan persepsi pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara rekomendasi dari orang lain, kebutuhan *customer*, dan pengalaman masa lalu terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan perspektif pelanggan dengan penjelasan *Theory of Service Quality (SERVQUAL)*. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain survei. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri dengan jumlah sampel sebanyak 46 responden yang ditentukan secara *simple random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner modifikasi dari *theory of service quality* Parasuraman dan dianalisis menggunakan uji Regresi Logistik Biner dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa rekomendasi dari orang lain ($p = 0,011$), kebutuhan *customer* ($p = 0,033$), dan pengalaman masa lalu ($p = 0,009$) berhubungan terhadap mutu pelayanan keperawatan. Variabel pengalaman masa lalu memiliki peluang paling besar untuk membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik. Ketiga variabel tersebut memiliki peluang sebesar 78,26% untuk membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan yang baik secara bersama-sama. **Diskusi:** Pelanggan mendapat rekomendasi dari orang lain, dapat terpenuhi kebutuhannya, dan memiliki pengalaman yang baik karena pelayanan keperawatan yang bermutu di Puskesmas. Sebaliknya, apabila pelanggan mendapat pengalaman buruk dan kebutuhannya tidak terpenuhi, mereka tidak akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Puskesmas dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik tidak akan terbentuk.

Kata kunci: mutu pelayanan keperawatan, pasien miskin, puskesmas

ABSTRACT

Introduction: Nursing care Quality in a health center was one form of services that had to be considered and adjusted based on customer perception. The purpose of this study was to analyse the model of quality nursing service based on the customer perspective using the theory of Service Quality (SERVQUAL) for Poor patient in Public Health Center in Indonesia. **Method:** The study was a descriptive survey design. The respondents were all patients at Puskesmas Ngletih- Kediri. There were 46 respondents who had been chosen by simple random sampling. Research variables were the recommendation of others, customer needs, past experiences and the quality of nursing care. Data were collected using a questionnaire that was modified from the theory of service quality by Parasuraman and analyzed using binary logistic regression test with a significance level of $p < 0.05$. **Results:** The results showed that the recommendation from others ($p = 0.011$), customer requirements ($p = 0.033$), and past experiences ($p = 0.009$) were related to the quality of nursing care. Past experience variables had the greatest chance to determine the quality of nursing care at Puskesmas Ngletih to be good. Three variables had a chance of 78.26% to form a customer's perception of good service quality all at once. **Discussion:** It can be concluded that the customers get the recommendation of others, can fulfill their needs, and have good experiences because of a good nursing care quality in the health center. On the other hand, if the customers get bad experiences and their needs are not met, they will not recommend to others to use the services of nursing services at the health center and customers' perception about the good quality of nursing care will not be formed.

Keywords: quality nursing service, poor patient, Public Health Center

PENDAHULUAN

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan

kesehatan Puskesmas. (Retnowati, 2008). Dalam sistem rujukan yang ideal, pasien mengunjungi layanan kesehatan tingkat pertama, yang dimulai dari Puskesmas dan jaringannya atau layanan kesehatan tingkat

pertama lainnya terlebih dahulu sebelum menuju ke layanan kesehatan di tingkat kedua ataupun tingkat ketiga, yang terdiri dari Rumah Sakit kelas D sampai kelas A. Dengan demikian sejak awal pasien dengan kasus ringan sudah dapat disaring pada layanan kesehatan tingkat dasar dan yang tidak dapat ditangani di tingkat dasar di rujuk ke layanan kesehatan tingkat selanjutnya secara berjenjang. Kondisi ini akan membentuk suatu piramida berjenjang yang mengerucut pada tingkat tertinggi pada Rumah Sakit Kelas A (Dinkes Jatim, 2013). Oleh karena itu mutu dari Puskesmas harus lebih diperhatikan guna memenuhi harapan pelanggan. Pasien akan mengeluh bila pelayanan keperawatan yang diberikan, dirasa tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya (PPNI, 2006).

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan kesehatan sehingga tercipta loyalitas mereka. Pentingnya peningkatan mutu pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Azwar, 2008). Persepsi positif yang terbentuk pada pelanggan terhadap mutu pelayanan akan menumbuhkan kepercayaan dan keputusan untuk mempergunakan layanan kesehatan tersebut (Chang, 2013).

Pengukuran dan manajemen mutu merupakan hal yang paling penting dalam industri pelayanan, termasuk di dalamnya pelayanan kesehatan. Terdapat berbagai unsur dalam mutu yang sangat kompleks dan saling mempengaruhi satu sama lain, sehingga memiliki tingkat kesulitan tersendiri untuk mengetahui dan mengevaluasinya (Piligrimiene, 2008). Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula

dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Lebih jelasnya Rangkuti (2003) menyatakan bahwa kesenjangan terjadi apabila pelanggan mempersepsikan pelayanan yang diterimanya lebih tinggi daripada *desired service* atau lebih rendah daripada *adequate service* kepentingan pelanggan tersebut. Dengan demikian, pelanggan dapat merasakan sangat puas atau sebaliknya sangat kecewa.

Hasil pengumpulan data awal pada tanggal 14 Maret 2013 di unit rawat jalan Puskesmas “x” jumlah kunjungan yang cenderung mengalami penurunan kurang lebih sebesar 10% pada unit rawat jalan Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri. Pada tahun 2011 terjadi penurunan yang cukup signifikan, jumlah pengunjung sebanyak 43.515 turun menjadi 42.179 di tahun 2011, diikuti sedikit peningkatan di tahun 2012 namun belum juga dapat mencapai atau melampaui banyaknya pengunjung di tahun 2010 sebelumnya. Pada tahun 2013 sendiri terjadi penurunan kunjungan dari bulan Januari hingga bulan Maret. Masyarakat telah memiliki respons yang kurang baik terhadap layanan yang tersedia. Hal ini bisa disebabkan oleh mutu pelayanan yang diterima seperti bukti fisik atau fasilitas fisik yang kurang memadai dan kurang lengkap, kehandalan perawat dalam menangani pasien, ketanggapan perawat dan petugas layanan, jaminan dan kepastian akan solusi atas permasalahan kesehatan yang dihadapi, bahkan bentuk perhatian atau empati yang tulus dari perawat.

Jumlah kunjungan yang cenderung menurun tersebut dapat mengindikasikan kurang tercapainya mutu pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh puskesmas. Sehingga pelanggan atau masyarakat beralih pada pelayanan kesehatan yang lebih baik guna memenuhi harapan dan mencapai kepuasan. Pemanfaatan Puskesmas memang tidak bisa lepas dari faktor kebutuhan personal dari pelanggan. Sehingga baik atau tidaknya mutu pelayanan yang didapatkan tidak menjadi prioritas utama.

Kajian lebih lanjut mengenai mutu pelayanan berdasarkan perspektif pelanggan perlu dilakukan sehingga penyedia layanan bisa memiliki pemahaman yang sama dan dapat memenuhi permintaan pelanggan tersebut. Langkah pertama untuk mengatasi kesenjangan antara persepsi pasien dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan atau Puskesmas adalah mengidentifikasi atau mengenal kebutuhan pasien dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diterimanya. Dengan mengenal hal tersebut maka akan memberikan suatu pemahaman yang lebih baik mengenai mutu pelayanan yang telah diterima oleh pasien sehingga Puskesmas akhirnya dapat memahami bagaimana gambaran harapan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Perspektif mutu layanan kesehatan menurut L.D Brown seperti dikutip oleh Imbalo S. Pohan (2006), pasien/masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Perspektif pemberi layanan kesehatan (*provider*) mengaitkan layanan kesehatan yang bermutu dengan ketersediaan alat, prosedur kerja atau protokol, kebebasan profesi dalam setiap melakukan layanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan mutakhir, dan bagaimana keluaran (*outcome*) atau hasil layanan kesehatan itu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan rekomendasi dari orang lain, kebutuhan *customer*, dan pengalaman masa lalu terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan perspektif pelanggan sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam pengembangan ilmu manajemen keperawatan yang berhubungan dengan *service quality* berdasarkan pendekatan konsep teori Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada pelayanan rawat jalan Puskesmas oleh pasien jamkesmas.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan desain survei, di mana dalam penelitian survei deskriptif penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan atau menguraikan suatu keadaan di dalam suatu komunitas atau masyarakat tanpa melakukan intervensi terhadap subjek penelitian (Notoatmodjo, 2010). Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan unit rawat jalan Puskesmas “x” pada periode tanggal 21–26 Mei 2013. Sampel diambil sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditentukan yaitu pelanggan yang minimal pendidikan SD, dewasa berumur diatas 20 tahun, dapat membaca dan menulis, bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas Ngetih Kota Kediri dan merupakan pasien lama puskesmas dan telah melakukan kunjungan sebanyak tiga kali atau lebih baik kunjungan periksa maupun untuk mengurus prosedur administrasi seperti pendaftaran Jamkesmas, akses, dan lain-lain. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *Probability sampling* tipe *Simple Random Sampling*. Penelitian dilakukan selama tanggal 21–26 Mei 2013. Variabel penelitian adalah rekomendasi dari orang lain, kebutuhan *customer*, pengalaman masa lalu dan mutu pelayanan keperawatan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner modifikasi dari *theory of service quality* Parasuraman dan dianalisis menggunakan uji Regresi Logistik Biner dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

HASIL

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian yang menunjukkan rekomendasi terhadap pelanggan Puskesmas “x”, kebutuhan *customer*, pengalaman masa lalu pelanggan dan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan perspektif pelanggan.

Dapat dilihat pada Tabel 1 di atas, bahwa dari total responden sebanyak 46 orang (100%), 19 orang diantaranya atau sejumlah 41% menyatakan tidak pernah mendapat rekomendasi dari orang lain, baik itu tetangga, saudara maupun media massa. Sedangkan 27 orang sisanya atau sejumlah 59% menyatakan pernah mendapatkan rekomendasi dari orang

lain untuk berobat atau menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas. Karakteristik kebutuhan *customer*, sebagian besar pelanggan membutuhkan pelayanan terkait dengan aspek kemudahan akses saat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Puskesmas “x”, yaitu sebanyak 33 responden dengan persentase sebesar 33%. Aspek selanjutnya yang menjadi kebutuhan pelanggan ialah keterbukaan prosedur tindakan keperawatan yang diberikan dan pelayanan yang dapat diandalkan dan dipercaya, kedua aspek tersebut memiliki persentase yang hampir sama besarnya yaitu lebih dari 60%. Sedangkan perawat yang selalu siap membantu tidak menjadi prioritas kebutuhan pelanggan saat memanfaatkan pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas “x” dan sekaligus menjadi persentase terbesar yang tidak dibutuhkan pelanggan yaitu sebesar 43%.

Variabel pengalaman masa lalu menunjukkan persentase terbesar yaitu 54% pelanggan merasakan pengalaman yang buruk pada aspek perawat di Puskesmas dapat memberikan solusi atas masalah dan kebutuhan pelanggan. Pengalaman yang sama juga dirasakan oleh 24 pelanggan dengan persentase sebesar 52% pada aspek kenyamanan dan keamanan pelayanan di Puskesmas. Namun yang merasakan pengalaman baik terkait kenyamanan dan keamanan pelayanan ini pun cukup tinggi, yaitu sebesar 48% atau 22 pelanggan menyatakan sudah merasa nyaman dan aman terhadap pelayanan di unit rawat jalan Puskesmas “x”.

Terdapat lima aspek mutu yang dinilai dalam penelitian, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* yang biasa disebut dengan RATER. Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas yang memiliki

Tabel 1. Variabel indikator peningkatan model pelayanan keperawatan pada pasien jamkesmas di Puskesmas pada bulan Mei 2013 (n = 46)

Rekomendasi dari orang lain	Tidak pernah mendapat rekomendasi		Pernah mendapat rekomendasi		Total		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
1. Mendapatkan rekomendasi dari orang lain untuk berobat ke Puskesmas	19	41%	27	59	46	100	
Kebutuhan <i>customer</i>	Tidak membutuhkan		Membutuhkan		Total		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
	1. Pelayanan yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya	18	39%	28	61%	46	100%
	2. Akses yang mudah	13	28%	33	72%	46	100%
	3. Perawat yang selalu siap membantu pelanggan	20	43%	26	57%	46	100%
4. Keterbukaan prosedur tindakan keperawatan	17	37%	29	63%	46	100%	
Pengalaman masa lalu	Pengalaman baik		Pengalaman buruk		Total		
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	
	1. Pelanggan merasa nyaman dan aman terhadap pelayanan Puskesmas	22	48%	24	52%	46	100%
2. Perawat di Puskesmas bisa memberikan solusi atas masalah dan kebutuhan pelanggan	21	46%	25	54%	46	100%	

Tabel 2 Kualitas model pelayanan keperawatan pada pasien jamkesmas di Puskesmas pada bulan Mei 2013 (n = 46)

No.	Mutu Pelayanan Keperawatan	Baik		Buruk		Total	
		Σ	%	Σ	%	Σ	%
1.	Reliability	21	46%	25	54%	46	100%
2.	Assurance	22	48%	24	52%	46	100%
3.	Tangible	19	41%	27	59%	46	100%
4.	Emphaty	21	46%	25	54%	46	100%
5.	Responsiveness	18	39%	28	61%	46	100%

Tabel 3 Hasil uji hipotesis rekomendasi dari orang lain, kebutuhan *customer*, dan pengalaman masa lalu dengan kualitas pelayanan keperawatan pada pasien jamkesmas di Puskesmas pada bulan Mei 2013 (n = 46)

Hubungan	Kualitas pelayanan keperawatan pada pasien jamkesmas			
	<i>p-value</i>	β	Koefisien regresi (B)	Peluang (%)
Rekomendasi dari orang lain	0,013	1,696	-1,322	59,24%.
Kebutuhan customer	0,037	1.317	-,981	58,32%
Pengalaman masa lalu	0,010	1,658	-1,099	63,62%.

persentase terbesar yaitu pada aspek *responsiveness*, di mana 61% pelanggan menyatakan daya tanggap atau *responsiveness* petugas pelayanan masih buruk. Di urutan kedua terdapat aspek *tangible* atau bukti langsung yang masih dinilai buruk oleh pelanggan di unit rawat jalan Puskesmas X yaitu sebesar 59% atau sebanyak 27 orang responden dari total responden 46 orang.

Meskipun masih lebih banyak yang menyatakan bahwa aspek *assurance* masih buruk namun hampir 50% pelanggan juga menilai aspek tersebut sudah baik. Begitu pula terhadap aspek *reliability* atau kehandalan dan *emphaty*, di mana 21 orang dengan persentase 46% menyatakan kehandalan dan *emphaty* perawat di unit rawat jalan Puskesmas “x” sudah cukup baik.

Analisis menggunakan uji statistik regresi logistik biner dengan tingkat signifikansi $p < 0.05$, menunjukkan nilai signifikansi pada variabel rekomendasi dari orang lain yaitu $p = 0.013$ yang berarti H1 diterima atau terdapat hubungan antara rekomendasi orang lain dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas “x”. Untuk mengetahui seberapa

besar peluang yang diberikan oleh variabel rekomendasi dari orang lain untuk dapat membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik di Puskesmas “x” digunakan model yang sesuai dan peluang yang terbentuk ialah sebesar 59,24%. Peluang tersebut dapat diartikan bahwa pelanggan dapat memiliki persepsi mengenai mutu pelayanan yang baik di Puskesmas disebabkan oleh adanya rekomendasi dari orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas.

Nilai signifikansi pada variabel kebutuhan *customer* yaitu $p = 0,037$ yang berarti H1 diterima atau terdapat hubungan antara kebutuhan *customer* dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas “x”. Besarnya peluang variabel kebutuhan customer membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik di Puskesmas “x” ialah sebesar 58,32%.

Nilai signifikansi dari variabel pengalaman masa lalu customer yaitu $p = 0,010$ yang berarti H1 diterima atau terdapat hubungan antara pengalaman masa lalu *customer* dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas “x”. Berdasarkan model yang

terbentuk peluang variabel pengalaman masa lalu *customer* terhadap mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas “x” sebesar 63,62%. Peluang tersebut dapat diartikan bahwa persepsi pelanggan mengenai mutu pelayanan keperawatan dapat terbentuk oleh pengalaman masa lalu yang dirasakan ketika menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas. Variabel pengalaman masa lalu memiliki peluang paling besar dalam membentuk persepsi tersebut.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa rekomendasi dari orang lain berhubungan dengan mutu pelayanan keperawatan yang diterima di Puskesmas “x”. Menurut Parasuraman (2001) pemilihan untuk mengonsumsi suatu jasa atau pelayanan yang bermutu memang dapat dipengaruhi oleh informasi dari mulut ke mulut yang diperoleh pelanggan sebelumnya. Pernyataan Parasuraman tersebut diperkuat oleh Trarintya (2011), bahwa promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Betapapun kualitasnya suatu produk ataupun jasa, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk tersebut dapat berguna, maka konsumen tidak akan pernah membeli produk tersebut. Salah satu alat promosi yang paling ampuh adalah dengan sistem WOM (*Word of Mouth*).

Seperti yang dinyatakan oleh Davidov (2003), *“that word of mouth is actually a U shaped relationship, where satisfied complainers spread positive word of mouth valance, and dissatisfied complainers spread negative word of mouth valance”*. Bahwa sebenarnya hubungan dari mulut ke mulut berbentuk U, di mana apabila seseorang puas maka ia akan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut, tapi apabila mengeluh tidak puas maka ia akan menyebarkan berita negatif dari mulut ke mulut. Pengalaman yang kurang memuaskan pada customer dapat memunculkan berbagai respons kepada perusahaan. Perusahaan dapat menanggapi

respons tersebut dengan berbagai cara yang dinamis. Peluang meningkatnya aktivitas WOM atau rekomendasi tersebut dapat memberikan pengaruh yang hebat.

Adanya hubungan yang signifikan juga ditunjukkan oleh variabel kedua, kebutuhan *customer*. Sebagian besar pelanggan membutuhkan pelayanan dengan akses yang mudah dan prosedur perawatan yang terbuka. Menurut Supriyanto (2010) salah satu harapan *customer* sebagai orang yang merasakan mutu pelayanan ialah kebutuhan, di mana mereka bisa memilih provider yang bisa memenuhi kebutuhan tersebut, antara lain pemeriksaan yang cepat, mau mendengarkan keluhan dan bersikap ramah serta mau membantu.

Secara *assurance* (jaminan) pelayanan harus diberikan sesuai komitmen pemberi pelayanan atau Puskesmas, sehingga pelanggan merasa yakin untuk menggunakan jasa tersebut. Didukung dengan bentuk pelayanan fisik seperti yang diungkapkan oleh Arisutha (2005) yaitu berupa fasilitas, dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi, hal seperti ini akan diterima oleh pelanggan sebagai aspek *tangible* (bukti fisik) yang mempengaruhi mutu pelayanan berdasarkan perspektif mereka. Martul (2004) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk image positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan.

Margaretha (2003) pun mengungkapkan bahwa suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas. Setiap perawat mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.

Variabel pengalaman masa lalu memiliki peluang yang paling besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik di Puskesmas “x”. Lovelock (2005) mengemukakan bahwa apabila pelanggan merasakan pelayanan yang baik dan merasa puas akan memberikan banyak manfaat bagi penyedia jasa atau pelayanan. Dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahankan pelanggan yang baik daripada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Pelanggan yang sangat puas terhadap pelayanan yang pernah dialami akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan, hal ini akan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.

Menurut Azwar (2008) kepercayaan pelanggan atau pasien sangatlah penting sehingga tercipta loyalitas mereka. Dengan begitu hubungan persahabatan antar pasien dan Puskesmas dapat tercipta dan Puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasiennya hanya karena pengalaman buruk yang pernah dialami.

Variabel pengalaman masa lalu memiliki peluang yang paling besar untuk membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik, karena pelangganlah yang bisa merasakan baik buruknya mutu dari apa yang mereka terima selama proses pelayanan. Apakah sudah sesuai dengan harapan mereka, atau justru jauh dari harapan mereka. Usaha untuk menjaga pengalaman baik tersebut, penyedia layanan atau Puskesmas harus tetap mempertahankan mutu yang dimiliki dan memiliki inovasi untuk mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi yang dinamis di tengah-tengah semakin ketaatannya persaingan dalam bidang tersebut.

Dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan ketika memanfaatkan pelayanan keperawatan di Puskesmas, baik dari segi petugas layanan atau perawat yang tanggap, ramah dan berempati, jaminan kenyamanan dan keamanan, fasilitas fisik dan peralatan pemeriksaan yang dapat dirasakan secara langsung, serta petugas yang memang

berkompeten pada bidang keilmuan yang dimiliki, dan semua itu terdapat dalam ke lima aspek mutu yang disebut RATER. Pelanggan akan mendapatkan pengalaman baik setelah melakukan kunjungan dan merekomendasikannya kepada orang lain, demikianlah ketiga variabel tersebut bersama-sama membentuk mutu pelayanan keperawatan yang baik berdasarkan perspektif pelanggan sebagai pengguna jasa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Model peningkatan mutu pada masyarakat miskin di Puskesmas Indonesia dengan memperbaiki aspek rekomendasi dari orang lain, kebutuhan *customer*, dan pengalaman masa lalu *customer*. Ketiga indikator tersebut memiliki peluang yang besar dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik. Sebagian besar pelanggan Puskesmas Perawatan Ngletih Kota Kediri mendapatkan rekomendasi untuk menggunakan pelayanan keperawatan di Puskesmas, dan membutuhkan pelayanan keperawatan yang baik namun mengalami pengalaman yang buruk ketika menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Puskesmas.

Saran

Berdasarkan pernyataan pelanggan yang didapat melalui kuesioner mengenai aspek mutu, Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dari kelima aspek mutu yaitu, *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Puskesmas dapat melakukan survei mutu pelayanan keperawatan berdasarkan perspektif pelanggan sebagai upaya mengetahui mutu yang sebenarnya diharapkan oleh pelanggan setiap satu tahun sekali secara rutin.

Lima aspek mutu yang dirasakan pelanggan merupakan bentuk nyata pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, sehingga dapat menjadi masukan bagi perawat maupun mahasiswa keperawatan untuk

memperbaiki dan meningkatkan kompetensi keperawatan terkait dengan daya tanggap, empati, jaminan pelayanan dan kehandalan yang dimiliki sehingga dapat memenuhi kebutuhan klien sebagai pelanggan dan menjaga kepercayaan serta loyalitas pelanggan. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan perspektif penyedia layanan dengan kepuasan pelanggan.

KEPUSTAKAAN

- Arisutha, D., 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka.
- Azwar, S., 2008. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta: . EGC.
- Chang, C. Chen, S. Lan, Y., 2013. *Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters*. *BMC Health Services Research*.
- Davidow, M., 2003. Have You Heard the Word? The Effect of Word of Mouth on Perceived Justice, Kepuasan and Repurchase Intentions Following Komplain Handling. *Journal of and Complaining Behavior*. Vol.16 pg. 67.
- Pohan. I., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran: EGC.
- Lovelock, Christopher.H dan Wright,Lauren. K., 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., 1988. *Servequal: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V., 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Piligrimiene, Z., Buciuniene, I., 2008. *Different Perspectives on Health Care Quality: is the Consensus Possible?*. *Journal of Engineering Economics* ISSN 1392-2785 No 1 (56).
- Pohan. I., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran: EGC.
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Retnowati, 2008. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bringin Kabupaten Semarang (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat)*. Skripsi Diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Trarintya, M., 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar)*. Tesis Diterbitkan, Universitas Udayana.