

---

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN RAWAT JALAN BERDASARKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DI PUSKESMAS BENU-BENUA TAHUN 2016**

---

**Ujjianti<sup>1</sup> H. Ruslan Majid<sup>2</sup> Rasma<sup>3</sup>**Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo<sup>123</sup>ujjianti.aqsha@gmail.com<sup>1</sup> rus.majid@yahoo.com<sup>2</sup> rasmanurdin81@gmail.com<sup>3</sup>**ABSTRAK**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat masyarakat harus berperan secara maksimal dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan karena merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bersentuhan paling dekat dengan masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif yang dilakukan pada bulan Februari-Maret tahun 2017. Lokasi penelitian ini dilakukan Puskesmas Benu-Benu Kota Kendari. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, Analisis yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari hasil penelitian ini berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA), diketahui tingkat kepuasan pada layanan rawat jalan di Puskesmas Benu-Benu dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan. Pada atribut dimensi *tangibles*, hanya satu atribut yang dianggap sudah memuaskan pasien. Sisanya empat atribut dianggap belum memuaskan pasien. Secara garis besar, dimensi *tangibles* dikatakan belum memuaskan pasien. Dari ketiga atribut yang mewakili dimensi *reliability*, ketiganya dikatakan sudah memuaskan pasien. Secara umum, dimensi *reliability* sudah dapat memuaskan pasien. Pada atribut yang mewakili dimensi *responsiveness*, ketiganya dikatakan sudah memuaskan pasien. Secara umum, dimensi *responsiveness* sudah dapat memuaskan pasien. Pada atribut dimensi *assurance*, terdapat satu atribut yang dikatakan memuaskan pasien. Sedangkan tiga atribut lainnya dikatakan belum memuaskan pasien. Secara umum, dimensi *assurance* dikatakan belum dapat memuaskan pasien. Kelima atribut yang mewakili dimensi *empathy* dikatakan sudah memuaskan pasien. Dan secara umum, dimensi *empathy* dinyatakan sudah memuaskan pasien.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, *Importance Performance Analysis*(IPA)

---

**ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION IN THE OUTPATIENT SERVICE BASED ON THE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) METHOD AT BENU-BENUA HEALTH CENTER IN 2016**

---

By

Ujjianti

Administration Health, FKM, Halu Oleo University

**ABSTRACT**

Public Health Center (PHC) as the mission health institutions to increase the degree of health society should be actively involved to maintain and improve the degree of health because it is the spearhead of health services provided by the government which is in contact closest to the people. This study is a survey descriptive through a quantitative approach, conducted in February-March 2017. The study was conducted in Benu-benua Health Center Kendari. The numbers of respondents in this study were 100 respondents. The analysis used was the *Importance Performance Analysis* (IPA). The results of this study based on *Importance Performance Analysis* (IPA) is the level of satisfaction in outpatient services in Benu-benua Health Centers views of the five dimensions of service quality, namely (1) in the *tangibles* dimension attribute, only one attribute that is considered satisfying patients. The remaining, four attributes considered unsatisfactory patient. Generally, the *tangibles* dimension unsatisfy for patient. (2) of the three attributes that represent the dimensions of *reliability*, all three have already satisfied the patient. In general, *reliability* dimension has been able to satisfy the patient. (3) at the attributes that represent the dimensions of *responsiveness*, all three have already satisfied the patient. In general, the dimensions of *responsiveness* have been able to satisfy the patient. (4) on *assurance* dimension attributes, there is one attribute that is said to satisfy the patient. While three others attributes is not yet satisfactory. In general, the *assurance* dimension is not yet able to satisfy the patient. (5) The fifth of attributes that represent of *empathy* dimension have been able to satisfy the patient. And in general, the dimensions of *empathy* expressed already in patient satisfaction.

**Keywords:** Patient Satisfaction, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## PENDAHULUAN

Dalam *World Health Organization* (WHO), Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.<sup>1</sup>

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat harus berperan secara maksimal dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan karena merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bersentuhan paling dekat dengan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintahan terhadap puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh – sungguh dan hati yang penuh keikhlasan, lebih – lebih dengan pengembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam kerja khususnya dalam memberikan pelayanan kepada para pasiennya.<sup>2</sup>

Kepuasan pasien ditentukan oleh lima bentuk konsep mutu layanan yaitu menunjukkan segala 5 bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, dan menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan, dimana konsep ini dijadikan sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat.<sup>3</sup>

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengukur hubungan antara

persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). Metode IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.<sup>4</sup>

Metode yang dipilih pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain yaitu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah.

Puskesmas Benu – Benu merupakan sebuah puskesmas induk yang cakupan wilayah kerjanya meliputi 6 kelurahan yaitu kelurahan Tipulu, Puungaloba, Benu-Benu, Sodoha, Sanua dan Dapura. Pada Observasi awal di Puskesmas tersebut, peneliti melakukan pengambilan Data pasien rawat jalan selama tiga tahun terakhir. Jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 599 orang (2, 83%) dan jumlah kunjungan lama sebanyak 20.531 orang (97,17%) dari total kunjungan tahun 2014 sebanyak 21.130 orang (Puskesmas Benu-Benu Tahun 2014).

Berdasarkan data, Jumlah kunjungan tahun 2015 sebanyak 26.489 orang, dengan jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 2.915 orang (11%) dan jumlah kunjungan pasien lama sebanyak 23.574 (89%). Pada tahun 2016, jumlah kunjungan sebanyak 23.249 orang, dengan jumlah kunjungan baru sebanyak 425 orang dan jumlah kunjungan lama sebanyak 22.824 orang (Puskesmas Benu-Benu Tahun 2016).

Data diatas menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2014 menuju tahun 2015, tetapi mengalami penurunan pada tahun 2016. Hal tersebut menunjukkan adanya kecenderungan penurunan angka kunjungan pasien di sarana pelayanan kesehatan Puskesmas Benu-Benu. Ada dua kemungkinan yang terjadi

jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat. Atau faktor internalnya yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Faktor internal seperti kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan puskesmas juga sangat mempengaruhi keputusan masyarakat memanfaatkan sarana kesehatan tersebut.<sup>3</sup>

Adapun jumlah kunjungan Pasien Rawat Jalan berdasarkan Jaminan Kesehatan tahun 2014, jumlah kunjungan menggunakan BPJS sebanyak 12.009 orang (53,5%) dan jumlah kunjungan pasien Non BPJS/gratis/umum sebesar 9.121 (46,48%) dari total jumlah kunjungan sebanyak 21.130 pasien. Pada tahun 2015, jumlah kunjungan menggunakan BPJS dengan presentase sebesar 53,8%, dan jumlah kunjungan pasien Non BPJS/gratis/umum sebesar 46,2% dari total jumlah kunjungan pasien pada tahun 2015 sebanyak 26.489 orang.<sup>4</sup>

Pada tahun 2016, jumlah kunjungan menggunakan BPJS sebanyak 15.323 orang, dan jumlah kunjungan pasien Non BPJS/gratis/umum sebanyak 7.926 orang dari total jumlah kunjungan pasien sebanyak 23.249 orang. Jika melihat data jumlah kunjungan rawat jalan berdasarkan Jaminan Kesehatan tiga tahun terakhir, terlihat proporsi masyarakat umum (non BPJS) yang mengunjungi Puskesmas masih rendah dibanding pasien BPJS. Sebagai Puskesmas Induk dalam wilayah kerja 6 kelurahan se-Kecamatan Benu-Benu seharusnya dijadikan pilihan masyarakat untuk berobat, tidak terbatas hanya pada pasien BPJS saja yang lebih banyak melakukan kunjungan tapi juga pasien umum yang memang dengan

kesadarannya sendiri ingin berobat ke Puskesmas tersebut. Namun pada kenyataannya jumlah pasien umum yang berobat masih sedikit dibanding pasien BPJS. Fenomena ini tidak lain karena faktor internal yaitu terjadi ketidakpuasan konsumen sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang belum optimal.<sup>4</sup>

Survey kepuasan pasien menjadi penting dan dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Kemauan dan keinginan pasien dapat diketahui melalui survey kepuasan pasien. Oleh sebab itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengajukan judul "Analisis Kepuasan Pasien Pada Layanan Rawat Jalan Berdasarkan Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)* di Puskesmas Benu-Benu Tahun 2016.

#### METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif, penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan pengaruh, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Benu-Benu pada Tahun 2016 tercatat sebanyak 23.249 pasien. Dimana tercatat pasien yang menggunakan BPJS sebanyak 15.323 orang dan pasien Non BPJS/gratis/umum sebanyak 7.926 orang dari total populasi secara keseluruhan. Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti dan dianggap dapat mewakili populasi. Sampel diambil dari pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Benu-Benu. Besar sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus perhitungan Slovin.<sup>5</sup>

#### HASIL

**Tabel 1. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Responden terhadap Dimensi *Tangibles* Layanan Rawat Jalan**

No.	Atribut	Jawaban								Total	
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	T1	0	0%	2	2%	98	98%	0	0%	100	100%
2.	T2	0	0%	16	16%	84	84%	0	0%	100	100%
3.	T3	0	0%	0	0%	100	100%	0	0%	100	100%
4.	T4	1	1%	27	27%	72	72%	0	0%	100	100%
5.	T5	0	0%	0	0%	100	100%	0	0%	100	100%

Sumber: Pengolahan data primer, 2017

Dimensi *tangibles* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili, yaitu kebersihan ruang pendaftaran (T1), kebersihan ruang tunggu (T2), kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan (T3), jumlah tempat duduk di ruang tunggu (T4), dan penampilan petugas kesehatan (T5). Dari tabel 1, didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden tersebar pada jawaban tidak puas hingga puas. Artinya persepsi responden atas kenyataan atribut dimensi *tangibles* yang diterima bermacam-macam.<sup>6</sup>

**Tabel 2. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Responden terhadap Dimensi *Reliability* Layanan Rawat Jalan.**

No.	Atribut	Jawaban								Total	
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	RL1	0	0%	0	0%	57	57%	43	43%	100	100%
2.	RL2	0	0%	0	0%	58	58%	42	42%	100	100%
3.	RL3	0	0%	0	0%	56	56%	44	44%	100	100%

Sumber: Pengolahan data primer, 2017

Dimensi *reliability* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu kehandalan petugas menjelaskan penyakit yang diderita oleh (R1) pasien, kehandalan memberitahukan cara perawatan pasien (R2), kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan (R3). Dari tabel 2, didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas yaitu sebesar 59%. Artinya mayoritas penilaian responden dalam hal ini pasien menganggap sudah puas pada atribut yang mewakili dimensi *reliability* tersebut.

**Tabel 3. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Responden terhadap dimensi *Responsiveness* layanan rawat jalan**

No.	Atribut	Jawaban								Total	
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	RS1	0	0%	0	0%	59	59%	41	41%	100	100%
2.	RS2	0	0%	0	0%	59	59%	41	41%	100	100%
3.	RS3	0	0%	0	0%	59	59%	41	41%	100	100%

Dimensi *responsiveness* diwakilkan oleh tiga atribut yang mewakili, yaitu petugas bagian pendaftaran melayani dengan cepat (RS1), petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien (RS2), petugas kesehatan tanggap dalam membantu pasien yang berkunjung (R3). Dari tabel 3, didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 89%. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *responsiveness* tersebut.

**Tabel 4. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Responden terhadap Dimensi *Assurance* Layanan Rawat Jalan.**

No.	Atribut	Jawaban								Total	
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas		Jml	%
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%		
1.	A1	0	0%	0	0%	74	74%	26	26%	100	100%
2.	A2	0	0%	0	0%	74	74%	26	26%	100	100%
3.	A3	0	0%	2	2%	72	72%	26	26%	100	100%
4.	A4	0	0%	0	0%	74	74%	26	26%	100	100%

Dimensi *assurance* diwakilkan oleh empat atribut yang mewakili yaitu petugas kesehatan menggunakan bahasa yang baik yang mudah dipahami oleh pasien pada saat berkomunikasi (A1), petugas kesehatan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien (A2), terciptanya suasana aman di lingkungan Puskesmas (A3), dan kemampuan petugas kesehatan dalam mendiagnosa penyakit (A4).

Dari tabel 4, didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban sangat penting yaitu sebesar 76%. Artinya mayoritas responden menganggap sangat penting atau berharap pada atribut yang mewakili *assurance* tersebut.

**Tabel 5. Distribusi Jawaban Tingkat Kenyataan Responden terhadap dimensi *empathy* layanan rawat jalan**

No.	Atribut	Jawaban								Total	
		Tidak Puas		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas			
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	E1	0	0%	0	0%	94	94%	6	6%	100	100
2.	E2	0	0%	0	0%	94	94%	6	6%	100	100
3.	E3	0	0%	0	0%	94	94%	6	6%	100	100
4.	E4	0	0%	0	0%	94	94%	6	6%	100	100
5.	E5	0	0%	0	0%	94	94%	6	6%	100	100

Dimensi *empathy* diwakilkan oleh lima atribut yang mewakili yaitu kesopanan dan keramahan petugas kesehatan (E1), keobyektifan petugas kesehatan dalam melayani pasien (E2), izin ketika akan melakukan pemeriksaan (E3), terciptanya suasana kekeluargaan antar petugas dengan pasien (E4), dan ucapan terimakasih petugas kesehatan terhadap pasien (E5).

Dari tabel 12, didapatkan informasi bahwa distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban penting yaitu sebesar 61%. Artinya mayoritas responden menganggap penting atau berharap pada atribut yang mewakili dimensi *empathy* tersebut.

## DISKUSI

### 1. Tingkat Kepuasan Pasien pada Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Benu-Benua

#### a. Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi *Tangibles*

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Berdasarkan *importance performance analysis* melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 16, diperoleh dari lima atribut yang mewakili dimensi *tangibles*, hanya satu atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan empat atribut lainnya dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu kebersihan dan penampilan petugas kesehatan. Hal ini karena para petugas Puskesmas Benu-Benua sangat memperhatikan penampilan dan kerapian saat akan bertemu maupun melakukan pemeriksaan kepada pasien. Hal tersebut juga menunjukkan kebersihan dari petugas kesehatan

perlu dijaga demi kehygienisan petugas kesehatan saat melakukan tindakan pemeriksaan atau pengobatan secara langsung kepada pasien. Sedangkan, atribut yang lainnya dikatakan belum memuaskan pasien diantaranya adalah kebersihan ruang pendaftaran, kebersihan ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan dan jumlah tempat duduk yang kurang memadai. Hal ini berkaitan dengan kenyamanan (*amenities*) yaitu pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedia kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. *Amenities* juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan termasuk kebersihan, kelengkapan fasilitas dan kenyamanan pada instansi kesehatan.<sup>6</sup>

Penilaian bukti fisik yaitu pada kebersihan ruang pendaftaran, kebersihan ruang tunggu, dan kebersihan ruang pemeriksaan yang belum memuaskan dikarenakan tidak adanya jadwal

piket petugas kebersihan yang menanganinya dalam gedung Puskesmas yang mengakibatkan kurangnya kebersihan dalam tiap ruangan sehingga dapat mengganggu kenyamanan pasien.

Begitu pula dengan jumlah tempat duduk diruang tunggu yang kurang memadai. Hal ini mengakibatkan para pengunjung yang datang di Puskesmas tersebut terkadang tidak mendapat tempat duduk sehingga tak jarang pengunjung/pasien yang hanya berdiri mengantri sambil menunggu giliran untuk melakukan pemeriksaan. Hal ini juga berdampak pada ketidaknyamanan pasien.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* melalui penilaian kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 17 diperoleh bahwa dimensi *tangibles* belum memuaskan pasien. Padahal dimensi ini menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium atau diraba. Sebagaimana menurut Suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka bukti fisik (*tangibles*) menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan.

Penampilan fisik, peralatan serta personil yang mencakup kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, dan kerapian serta kebersihan penampilan petugas terhadap pelayanan kesehatan pada pasien akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.<sup>7</sup>

#### **b. Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Reliability**

Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Instansi pelayanan kesehatan dikatakan handal jika proses penerimaan pasien dilakukan dengan cepat, prosedur pengadministrasian serta pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan dan pengobatan, pemeriksaan laboratorium, perawatan dijalankan dengan tepat serta penerimaan hasil pemeriksaan secara tepat dan cepat.<sup>6</sup>

Kehandalan terkait dengan keterampilan, kemampuan petugas kesehatan juga berhubungan dengan bagaimana cara petugas

mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan dan konsistensi. Hal ini berarti instansi kesehatan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan handal.

Berdasarkan *importance performance analysis* melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 16, diperoleh dari tiga atribut yang mewakili dimensi *reliability*, ketiga atribut tersebut dinyatakan memuaskan pasien.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* melalui penilaian kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 17 diperoleh bahwa dimensi *reliability* sudah dapat dikatakan memuaskan pasien. Artinya dimensi ini dianggap sudah dinilai handal, akurat dan terpercaya.<sup>8</sup>

#### **c. Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Responsiveness**

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan.<sup>6</sup>

Berdasarkan *importance performance analysis* melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 16 diperoleh dari tiga atribut yang mewakili dimensi *responsiveness*, ketiga atribut tersebut dinyatakan sudah memuaskan pasien.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* melalui penilaian kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 17 diperoleh bahwa dimensi *responsiveness* sudah dapat memuaskan pasien. Artinya, dimensi ini sudah dinilai sigap, tanggap dan cepat dalam pelayanan. *Responsiveness* yaitu respon atau ketanggapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pelanggan.<sup>9</sup>

#### **d. Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Assurance**

Dimensi jaminan (*assurance*), berkenaan dengan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan. Yang dikatakan memiliki jaminan apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien disertai dengan keahlian petugas kesehatan

dalam menetapkan diagnosis, keterampilan dan pengetahuan petugas, serta jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi *assurance* pada layanan rawat jalan di Puskesmas Benu-Benua dalam penelitian ini ditunjukkan oleh empat atribut yaitu kemampuan petugas kesehatan dalam mendiagnosa penyakit, memberikan kesempatan pasien untuk bertanya seputar penyakit yang dialami, suasana aman di lingkungan puskesmas, suasana kekeluargaan antar petugas dan pasien. Berdasarkan *importance performance analysis* melalui kesesuaian atribut pada tabel 16 diperoleh bahwa dari empat atribut yang mewakili dimensi *assurance*, hanya satu atribut yang dinyatakan sudah memuaskan pasien dan tiga atribut lainnya dinyatakan belum memuaskan pasien. Atribut yang sudah memuaskan pasien yaitu kemampuan petugas kesehatan menetapkan diagnosa penyakit. Hal ini karena petugas kesehatan Puskesmas Benu-Benua.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* melalui penilaian kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 17 bahwa dimensi *assurance* belum dapat dikatakan memuaskan pasien. Artinya dimensi ini dinilai belum mampu memberikan jaminan keamanan atau keyakinan pasien dalam memperoleh informasi. Pengetahuan, kepercayaan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan, keterampilan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

#### e. **Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat dari Dimensi Empathy**

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi pelanggan. Instansi kesehatan dikatakan memiliki dimensi *empathy* apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan petugas kesehatan terhadap pasien.<sup>10</sup>

Dimensi *empathy* (empati) pada layanan rawat jalan di Puskesmas Benu-Benua dalam

penelitian ini ditunjukkan oleh lima dimensi yaitu kesopanan dan keramahan petugas kesehatan, memberikan pelayanan pada pasien tanpa pilih-pilih, meminta izin ketika akan melakukan pemeriksaan, terciptanya suasana kekeluargaan antar petugas dengan pasien, petugas kesehatan mengucapkan terimakasih pada akhir pelayanan.

Berdasarkan *importance performance analysis* melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 16 diperoleh bahwa dari lima atribut yang mewakili dimensi *empathy*, kelima atribut tersebut dikatakan sudah memuaskan pasien.

Hal ini menunjukkan petugas kesehatan di Puskesmas Benu-Benua memang bekerja secara profesional tanpa membedakan pasien atau tanpa pandang bulu bagi pasien atau masyarakat yang berkunjung. Dan juga ketika peneliti melakukan survey kepuasan di Puskesmas tersebut, beberapa petugas kesehatan juga tak segan untuk terlibat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini yaitu membantu membagikan kuesioner dan menjelaskan kepada pasien sehingga peneliti merasa tidak mengalami kendala yang terlalu berat dalam melakukan penelitian. Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas kesehatan bekerja sesuai dengan motto puskesmas yaitu *melayani dengan ikhlas dan profesional*.

Selain itu, berdasarkan *importance performance analysis* melalui penilaian kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian dimensi pada tabel 17 diperoleh bahwa dimensi *empathy* sudah dapat dikatakan memuaskan pasien. Artinya dimensi ini memang sebuah keharusan bagi petugas kesehatan yang berinteraksi kepada pasien untuk bersikap empati. Sebagaimana menurut Yamit (2010) bahwa orang yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya.

#### 2. **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Diagram Kartesius**

Melalui *Importance Performance Analysis* dapat pula diketahui letak pelaksanaan atribut pada setiap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Berdasarkan gambar diagram kartesius didapatkan posisi

atribut dimensi kualitas pelayanan yang terbagi dalam empat kuadran yaitu:

**a. Kuadran A (*High importance, low performance*)**

Atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan letak kelemahan pihak Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dalam gambar diagram kartesius bahwa atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah Kebersihan ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, memberikan kesempatan menanyakan masalah penyakit, serta suasana aman di Lingkungan Puskesmas.

Strategi peningkatan kualitas untuk kuadran ini yaitu menjadikan atribut-atribut dalam kuadran tersebut sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan dan dilakukan perbaikan kualitas. Kuadran A merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance, low performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut masih dibawah harapan pasien, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut.

**b. Kuadran B (*High importance, high performance*)**

Atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan atribut yang perlu untuk lebih dipertahankan keberadaannya oleh pihak Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Pelaksanaan atribut pada kuadran ini telah dianggap sesuai dengan harapan pasien sehingga menimbulkan kepuasan. Atribut yang berada dalam kuadran ini merupakan atribut yang sangat penting. Dalam gambar diagram kartesius bahwa atribut dalam kuadran ini yaitu atribut pada dimensi *reability* dan *responsiveness* secara keseluruhan.

Kuadran B merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance, low performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut sesuai dengan harapan pasien sehingga berdampak pada kepuasan pasien terhadap atribut tersebut. Untuk itu, atribut-atribut dalam kuadran ini perlu dipertahankan guna menciptakan loyalitas pasien dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang / berkunjung kembali ke Puskesmas Benu-Benu.

**c. Kuadran C (*Low importance, high performance*)**

Atribut yang berada didalam kuadran ini merupakan atribut dengan prioritas rendah karena pengaruh atribut tersebut dianggap kurang begitu penting bagi pasien namun dinilai

sudah memuaskan pasien. Dalam diagram kartesius terlihat bahwa atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu kebersihan dan penampilan petugas kesehatan serta pada atribut dimensi *empathy* secara keseluruhan.

Strategi peningkatan kualitas untuk kuadran ini yaitu meningkatkan kinerja atribut-atribut ini setelah meningkatkan kinerja atribut dalam kuadran A dan kuadran B. Artinya atribut – atribut yang termasuk dalam kuadran ini masih dianggap prioritas rendah (dibawah prioritas utama) dalam peningkatan kinerja atribut.<sup>11</sup>

**d. Kuadran D (*Low importance, low performance*)**

Atribut yang terletak dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pasien, dan pelaksanaannya juga dianggap kurang penting sehingga terkesan berlebihan. Dalam diagram kartesius terlihat bahwa tidak ada satupun atribut yang termasuk dalam kuadran ini. Sehingga pada kuadran D ini tidak dibutuhkan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukam, dapat disimpulkan sebagai berikut :

**1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)**

Pada atribut dimensi *tangibles*, hanya satu atribut yang dianggap sudah memuaskan pasien. Sisanya empat atribut dianggap belum memuaskan pasien. Secara garis besar, dimensi *tangibles* dikatakan belum memuaskan pasien.

**2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

Dari ketiga atribut yang mewakili dimensi *reability*, ketiganya dikatakan sudah memuaskan pasien. Secara umum, dimensi *reability* sudah dapat memuaskan pasien.

**3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)**

Pada atribut yang mewakili dimensi *responsiveness*, ketiganya dikatakan sudah memuaskan pasien. Secara umum, dimensi *responsiveness* sudah dapat memuaskan pasien.

**4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Pada atribut dimensi *assurance*, terdapat satu atribut yang dikatakan memuaskan pasien. Sedangkan tiga atribut lainnya dikatakan belum memuaskan pasien. Secara umum, dimensi *assurance* dikatakan belum dapat memuaskan pasien.

**5. Dimensi *Empathy* (Empati)**

Kelima atribut yang mewakili dimensi *empathy* dikatakan sudah memuaskan pasien. Dan secara umum, dimensi *empathy* dinyatakan sudah memuaskan pasien.

**SARAN**

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian sebelumnya, maka beberapa saran yang dapat diberikan antara lain :

**1. Bagi Pihak Puskesmas Benu-Benua**

- a. Pada dimensi *tangibles*, diharapkan untuk meningkatkan kebersihan dan kenyamanan ruang pendaftaran, ruang tunggu dan ruang pemeriksaan dengan cara membuat jadwal piket petugas kebersihan dan bekerja sesuai jadwal buka pelayanan. Terkait dengan kelengkapan fasilitas, dalam hal ini menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu agar lebih memadai demi kenyamanan pengunjung di Puskesmas Benu-Benua.
- b. Pada dimensi *reliability*, diharapkan lebih dipertahankan dan ditingkatkan lagi strategi peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.
- c. Pada dimensi *responsiveness*, diharapkan lebih dipertahankan dan ketanggapan petugas kesehatan di Puskesmas Benu-Benua lebih ditingkatkan lagi strategi peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Pada dimensi *assurance*, diharapkan lebih menegakkan peraturan terkait dengan jaminan keamanan pelayanan kesehatan.
- e. Pada dimensi *empathy*, diharapkan lebih dipertahankan dan ditingkatkan lagi strategi peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien khususnya mengenai rasa peduli petugas kesehatan terhadap pasien.

**2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Melakukan penelitian kepuasan pasien pada layanan rawat jalan di Puskesmas Benu-Benua dengan menggunakan analisis yang berbeda (seperti: *customer satisfaction indeks*, *gap analysis* dan lain-lain).

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Muninjaya, Gede. 2010. *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta : ECG.
2. Khusnawati. 2010. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
3. Nursalam. 2010. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Medika Salemba.
4. Profil Puskesmas Benu- Benu Kota Kendari Tahun 2016.
5. Slovin, Husein Umar, 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen Cetakan Ketiga*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
6. Gultom, Jenny Rumondong. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Skripsi.
7. Sugiyono. 2012. *Statistic Untuk Penelitian*. Bandung : Cv Alfabeta.
8. Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Citra
9. Soraya, Eva. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Muhammadiyah Semarang, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Skripsi.
10. Yudha Pangestu, Achmad. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan tahun 2013*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Skripsi.