

FAKTOR- FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS BULELENG II

**Oleh : Made Sastramika ¹⁾, Ketut Gunawan ²⁾, I Md Gd A.Kurniawan ²⁾
Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja
Abstrak**

Puskesmas Buleleng II merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten Buleleng, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kesehatan. Peningkatan jumlah kunjungan dari tahun sebelumnya dan menurunnya tingkat keluhan atau komplin dari pasien terhadap pelayanan yang dilakukan. Dari latar belakang tersebut muncul suatu permasalahan yaitu: 1) Faktor-faktor pelayanan rawat jalan apa memengaruhi kepuasan pasien, 2) Faktor apakah yang dominan yang memengaruhinya. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang telah berkunjung lebih dari sekali, dengan jumlah sampel 98 orang yang berstrata sesuai jenis kunjungan dengan teknik *disproportionate stratified random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuisioner, dokumentasi. Setelah dilakukan analisis faktor terbentuk lima faktor inti, dengan total persentase sebesar 62,584 persen. Berarti sebesar 62,584 persen mampu dijelaskan oleh lima faktor tersebut. Faktor tersebut yaitu ketanggapan, keyakinan, berwujud, kehandalan, dan empati. Faktor yang dominan memengaruhi adalah faktor ketanggapan. Saran untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien, Agar meningkatkan indikator kehandalan, keyakinan, berwujud, dan empati petugas dalam melayani pasien demi meningkatkan angka kesembuhan penyakit dan kesehatan masyarakat.

Kata kunci : Pelayanan Rawat Jalan, Kepuasan Pasien, Ketanggapan Petugas

PENDAHULUAN

Paradigma baru puskesmas bersifat *promotive, preventive curative* dan *rehabilitasi* menambah kepercayaan masyarakat terhadap keberadaan puskesmas sebagai pelayanan tingkat dasar. Perbaikan manajemen puskesmas dilakukan seperti dibidang ketenagaan dengan penempatan karyawan pada keahliannya (*job description*) dan struktur organisasi, dibidang administrasi dengan penggunaan Sistem Informasi Kesehatan (SIK) menjadikan pelayanan puskesmas

¹⁾ Alumni Fakultas Ekonomi Unipas Singaraja tahun 2013/2014

²⁾ Staf edukatif Fakultas Ekonomi Unipas

Semakin efektif dan efisien. Pengertian kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesamaan terhadap pelayanan atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar pelayanan minimal kesehatan yang tertuang pada Keputusan Menteri Kesehatan No 128/MENKES/SK/IX/2004 sebagai pemberi pelayanan tingkat pertama yaitu pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi diagnosa pengobatan rehabilitasi medik tanpa tinggal di ruang rawat inap di sarana kesehatan pertama, dengan cakupan rawat jalan adalah kunjungan kasus baru dan lama. Puskesmas Buleleng II sebagai puskesmas yang dekat dengan perkotaan hanya menerapkan pelayanan kesehatan (YANKES) meliputi pelayanan pasien rawat jalan meliputi pengobatan medis umum, pemeriksaan dan perawatan gigi, pemeriksaan ibu hamil dan anak, pengobatan *tuberculosis*, pemeriksaan gula darah, konseling *HIV- AIDS* dan deteksi dini kanker servik (*IVA cryo*). Puskesmas Buleleng II juga melakukan pelayanan tambahan seperti penyuluhan demam berdarah, penyakit menular seksual serta pelayanan rujukan ke Rumah Sakit.

Puskesmas Buleleng II memberdayakan komponen-kompnen yang dimiliki seperti ketenagaan baik medis maupun non medis, fasilitas gedung dan peralatan medis, kendaraan puskesmas keliling, administrasi, komunikasi dan informasi sebagai faktor pelayanan untuk tercapainya kesembuhan pasien untuk dan harapan memuaskan pasien. Komponen tersebut untuk memberikan pelayanan terhadap pasien yang berkunjung meliputi pasien umum, Asuransi Kesehatan (ASKES), Jaminan Kesehatan Bali Mandara (JKBM), Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS), Jaminan Persalinan (JAMPERSAL). Peningkatan jumlah kunjungan tiap tahun dapat dilihat pada (lampiran 1) serta berbagai upaya telah dilakukan demi berkurangnya jumlah keluhan pasien terhadap pelayanan puskesmas dan meningkatnya angka kesembuhan pasien yang berobat dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien terhadap kinerja

pelayanan di Puskesmas Buleleng II. Pasien yang telah sembuh dan akan kembali memanfaatkan jasa puskesmas dan memberikan informasi terhadap keluarga dan masyarakat lainnya. Berikut jumlah kunjungan yang ada di Puskesmas Buleleng II dalam triwulan I tahun 2014

Tabel: 1
Jumlah Kunjungan Pada Triwulan I Tahun 2014

NO	JENIS KUNJUNGAN	BULAN		
		JANUARI	FEBRUARI	MARET
1.	UMUM	17	13	32
2.	ASKES	258	204	205
3.	JKBM	1.047	1.122	1.191
4.	JAMKESMAS	132	145	151
5.	JAMPERSAL	-	-	-
JUMLAH		1.454	1.484	1.579

Sumber : Puskesmas Buleleng II (Data diolah Tahun 2014)

Berdasarkan uraian di atas dapat diangkat permasalahan sebagai berikut :

1) Faktor-faktor apakah yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Buleleng II? 2) Faktor manakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Buleleng II?

Adapun tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Buleleng II dan untuk mengetahui faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II

Pengukuran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004, yang

kemudian dikembangkan menjadi 14 faktor yang *relevan, valid* dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut: 1) Diduga 14 unsur yang terdapat dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memengaruhi terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II dan faktor yang dominan berpengaruh yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kecepatan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini hanya dikenal variabel mandiri, karena pola penelitian ini bersifat diskriptif. Dalam penelitian ini populasi adalah pasien yang berkunjung lebih dari sekali (pasien lama) ke Puskesmas Buleleng II yang berstrata sesuai jenis kunjungan.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Buleleng II, dengan metode Slovin didapatkan jumlah sampel sebanyak 98 orang karena populasi berstrata kurang proposional maka digunakan teknik secara *Disproportionate Stratified Random Sampling* sesuai dengan jenis kunjungan. Dari jumlah populasi keseluruhan sebanyak 4517 orang pasien yang berkunjung selama triwulan pertama tahun 2014.

1) Teknik Pengukuran Variabel dan Pengumpulan Data

Mekanisme penilaiannya menggunakan skala pengukuran sebagai berikut nilai 4 untuk jawaban sangat baik, nilai 3 untuk jawaban baik, nilai 2 untuk jawaban kurang baik, dan nilai 1 untuk jawaban sangat tidak baik. Teknik pengumpulan data menggunakan (1) Survey/observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung kelapangan/instansi Puskesmas Buleleng II guna melihat situasi dan kondisi instansi tersebut. (2) Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan yaitu pasien yang

berobat/berkunjung ke Puskesmas Buleleng II sebagai responden guna mendapatkan data-data yang diperlukan. (3) Kuisisioner, yaitu kuisisioner yang dibagikan langsung kepada responden yang berkunjung ke Puskesmas Buleleng II. (4) Dokumentasi, yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca dan mengamati, mengolah laporan-laporan serta catatan yang menunjang penelitian ini.

2) Uji Instrumen Penelitian

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran handal (*reliable*) bila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Cara pengujian reliabilitas adalah dengan mencari nilai α – *cronbach*, dimana nilai antara 0 sampai 1, semakin besar nilai yang diperoleh maka semakin *reliable* variable tersebut. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal, apabila koefisien reliabilitas (α) sebesar 0,60. Malhotra,(1996 : 305) cara menentukan validitas adalah dengan melihat berapa besarnya peranan masing-masing variabel dalam suatu faktor dapat dilihat dari besarnya nilai *loading* masing-masing variabel, dimana variabel yang mempunyai nilai *loading* yang lebih besar atau sama dengan 0,50.

3) Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini untuk memecahkan masalah yang ada digunakan analisis faktor dengan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product & Service Solution*) 18.0 *for windows*. Dalam menentukan apakah variabel-variabel penelitian layak masuk kedalam suatu faktor, maka dilihat dari *eigenvalues* yang diperoleh dari hasil analisa data, bila *eigenvalues* lebih dari satu atau sama dengan satu maka variabel tersebut layak masuk kedalam suatu faktor. Sedangkan untuk melihat berapa besarnya peranan masing-masing variabel dalam suatu faktor dapat dilihat dari besarnya nilai *loading* masing-masing variabel, dimana variabel yang mempunyai nilai *loading* 0,50.

Analisi faktor terdiri dari beberapa tahap yang pertama merumuskan masalah, kedua membuat matrik korelasi, ketiga menentukan jumlah faktor, keempat rotasi faktor, kelima interpretasi faktor, keenam ketepatan model.

HASIL PENELITIAN

1) Uji Reliabilitas Instrumen

Dari hasil perhitungan diperoleh koefisien Cronbach Alpha sebesar 0.0830, berarti instrument yang diuji memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama.

2) Uji Validitas Instrumen

Pada tabel *Rotated Componen Matrix*. *Loading factor* agunan pada tiap faktor yang terbentuk memiliki nilai di bawah 0,5 sehingga indikator tersebut tidak dapat diproses lebih lanjut. Dari hasil analisis diperoleh hasil seperti tabel berikut

Tabel 2
Rotated Component Matrix^a

	Component					
	1	2	3	4	5	6
Kejelasan petugas pelayanan (X3)	.728		.123			.315
Kedisiplinan petugas pelayanan (X4)	.671			.303		
Kesopanan dan keramahan petugas(X9)	.667	.122		.265		-.204
Kemampuan petugas pelayanan (X6)	.661		.220		.106	
Kecepatan pelayanan (X7)	.534	.200	.282		-.109	.368
Keadilan mendapatkan pelayanan (X8)	.498	.398	.123	.254	.326	-.137
Persyaratan pelayanan (X2)	.479	.296	.102	-.154	.384	
Kewajaran biaya pelayanan (X10)	-.101	.841	.166		-.147	
Kepastian biaya pelayanan (X11)	.219	.806	.110	.127	-.119	.156
Prosedur pelayanan (X1)	.387	.588	-.180		.423	.198
Kondisi fisik (X19)	.167	.123	.710	-.169	.196	.327
Kenyamanan lingkungan pelayanan(X13)	.174		.672	.329	-.117	
Kepastian jadwal pelayanan (X12)	.287	.156	.658	.117		-.367
Keamanan pelayanan (X14)	.171		-.241	.722		.262
Kierja tenaga dokter (X15)			.234	.704	.130	
Tanggungjawab petugas pelayanan(X5)	.195	.331	.218	.428		
Jaminan kesehatan (X20)		-.195			.817	-.132
Kierja tenaga perawat (X16)		.111	.274	.412	.478	.231
Diagnose penyakit (X17)	.321	-.264	.226	.222	.407	.346
at tinggal (X18)		.200		.205		.665

Sumber : Output data (SPSS versi 18.0 for windows)

Terdapat empat variabel memiliki muatan faktor < 0.5 sehingga variabel tersebut tidak disertakan dalam analisis lebih lanjut.

3} Uji Analisis Faktor

Hasil Analisis Faktor dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut

a) Merumuskan Masalah

Langkah awal dalam analisis faktor adalah merumuskan masalah. Langkah ini dilakukan dengan menentukan varian sebanyak 15 variabel karena pada

langkah pertama 5 variabel sudah tereduksi karena memiliki muatan faktor <0,5

b) Membuat matrik korelasi atas semua faktor

Tabel 3
KMO and Bartlett's Test

<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</i>	.716
<i>Bartlett's Test of Sphericity</i> <i>Approx. Chi-Square</i>	366.899
<i>Df</i>	105
<i>Sig.</i>	.000

Sumber : Output data (SPSS versi 18.0 for windows)

c) Menentukan Jumlah Faktor

Tabel 4
Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
	1	3.904	26.025	26.025	3.904	26.025	26.025	2.649	17.659
2	1.770	11.803	37.829	1.770	11.803	37.829	2.029	13.526	31.185
3	1.479	9.861	47.690	1.479	9.861	47.690	1.861	12.409	43.594
4	1.200	7.998	55.688	1.200	7.998	55.688	1.607	10.715	54.309
5	1.034	6.896	62.584	1.034	6.896	62.584	1.241	8.275	62.584
6	.980	6.536	69.120						
7	.854	5.695	74.815						
8	.769	5.128	79.943						
9	.603	4.020	83.963						
10	.517	3.444	87.407						
11	.490	3.270	90.677						
12	.451	3.009	93.686						
13	.370	2.464	96.150						
14	.325	2.167	98.318						
15	.252	1.682	100.000						

Sumber : Output data (SPSS versi 18.0 for windows)

Tabel 5

Rotated Component Matrix^a

		Component				
		1	2	3	4	5
Kejelasan petugas pelayanan	(X3)	.732		.119	.152	
Persyaratan pelayanan	(X4)	.700		.118	.265	
Kemampuan petugas pelayanan	(X6)	.686		.214	-.143	
Kesopanan dan keramahan petugas	(X9)	.645		.105		
Kecepatan pelayanan	(X7)	.579	.312	.224		-.132
Kewajaran biaya pelayanan	(X10)	-.126	.838	.198		-.137
Kepastian biaya pelayanan	(X11)	.202	.824	.147	.147	-.170
Prosedur pelayanan	(X1)	.413	.653	-.153	.123	.369
Kepastian biaya pelayanan	(X12)	.200		.748	-.101	.100
Kenyamanan lingkungan pelayanan	(X13)	.166		.722	.261	-.207
Kondisi fisik	(X19)	.244	.174	.623		
Keamanan pelayanan	(X14)	.167		-.112	.819	
Kinerja tenaga dokter	(X15)			.394	.653	.282
Tempat tinggal	(X18)	.110	.220		.501	-.246
Jaminan kesehatan	(X20)		-.142			.910

Sumber : Output data (SPSS versi 18.0 for windows)

Pada tabel 8 diketahui bahwa keseluruhan varian memiliki *loading factor* di atas 0,5. Keseluruhan varian tersebar ke dalam lima faktor dengan total varian 62,584 persen. Hal tersebut menunjukkan bahwa penelitian mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II yaitu sebesar 62,584 persen.

Tabel 6
Ringkasan Hasil Analisis Faktor

N o	Nama Faktor	Indikator	Muatan Faktor	Eigenvalues	Varian Explained (%)	Cumulative Total Variance (%)
1.	Ketanggapan	Kejelasan petugas pelayanan (X3) Kedisiplinan petugas pelayanan(X4) Kemampuan petugas pelayanan (X6) Kesopanan dan keramahan petugas(X9) Kecepatan Pelayanan (X7)	0,732 0,700 0,686 0,645 0,579	3,904	26,025	26,025
2.	Keyakinan	Kewajaran biaya pelayanan (X 10) Kepastian biaya pelayanan (X11) Prosedur pelayanan (X1)	0,838 0,824 0,653	1,770	11,803	37,829
3.	Berwujud	Ketepatan jadwal pelayanan (X12) Kenyamanan lingkungan (X13) Kondisi fisik (X19)	0,748 0,722 0,623	1,479	9,861	47.690
4.	Kehandalan	Keamanan pelayanan (X14) Kinerja tenaga dokter (X15) Tempat tinggal (X18)	0,819 0,653 0,501	1,200	7,998	55.688
5	Empati	Jaminan kesehatan (X20)	0,910	1,034	6,896	62.584

Sumber : Data diolah berdasarkan output SPSS versi 18.0 for windows

- a) Faktor satu dinamakan ketanggapan dengan nilai *eigenvalues* 3,904 dan persentase *variance* sebesar 26,025 persen. Adapun varian yang masuk kedalam faktor ini antara lain :
- (1) Kejelasan petugas pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,732
 - (2) Kedisiplinan petugas pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,700
 - (3) Kemampuan petugas pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,686
 - (4) Kesopanan dan keramahan petugas dengan muatan faktor sebesar 0,645
 - (5) Kecepatan pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,579
- b) Faktor kedua dinamakan keyakinan dengan nilai *eigenvalues* 1,770 dan persentase *variance* sebesar 11,803 persen. Adapun varian yang masuk kedalam faktor ini antara lain :
- (1) Kewajaran biaya pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,838
 - (2) Kepastian biaya pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,824
 - (3) Prosedur pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,653
- c) Faktor ketiga dinamakan berwujud dengan nilai *eigenvalues* 1,479 dan persentase *variance* sebesar 9,861 persen. Adapun varian yang masuk kedalam faktor ini antara lain :
- (1) Ketepatan jadwal pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,748
 - (2) Kenyamanan lingkungan dengan muatan faktor sebesar 0,722
 - (3) Kondisi fisik dengan muatan faktor sebesar 0,623
- d) Faktor ke empat dinamakan kehandalan dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1,200 dan persentase *variance* sebesar 7,998 persen. Adapun varian yang masuk kedalam faktor ini antar lain :
- (1) Keamanan pelayanan dengan muatan faktor sebesar 0,819
 - (2) Kinerja tenaga dokter dengan muatan faktor sebesar 0,653
 - (3) Tempat tinggal dengan muatan faktor sebesar 0,501
- e) Faktor kelima dinamakan empati dengan nilai *eigenvalues* sebesar 1,034 dan persentase *variance* sebesar 6,896 persen. Adapun varian yang masuk kedalam faktor ini antara lain :
- (1) Jaminan kesehatan dengan muatan faktor sebesar 9,10
- (1) Menentukan ketepatan model

Langkah terakhir dalam analisis faktor adalah menentukan ketepatan model. Pada penelitian ini model yang digunakan adalah model teknik *Principal Component Analysis* (PCA). Ketepatan model ditentukan oleh besarnya residual, yaitu perbedaan antara korelasi yang direproduksi berdasarkan hasil estimasi matriks faktor. Dalam penelitian ini, residual yang diperoleh sebesar 49 persen atau sebanyak 52 residual dengan nilai absolute diatas 0,05 Hal ini menunjukkan bahwa penguatan model PCA memiliki ketepatan sebesar 51 persen pada tingkat penyimpangan lima persen.

PEMBAHASAN

Dari hasil analisis dengan 20 indikator kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II, setelah diuji tahap kedua terlihat *pada rotated component matrik* (tabel 9), tersisa 15 varian yang tesebar kedalam lima faktor inti yaitu ketanggapan, keyakinan, berwujud, kehandalan dan empati .

1) Ketanggapan

Faktor pertama yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II adalah faktor ketanggapan, dimana faktor ini mampu menjelaskan sebesar 26,025 persen dari kelima faktor lainnya. Indikator yang dipertimbangkan adalah kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan. Sebagian besar masyarakat mengharapkan ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada pasien yang memanfaatkan jasa puskesmas dalam memperoleh kesembuhan terhadap penyakitnya. Dalam hal ini organisasi harus mengutamakan kepuasan pelanggan (pasien) yang berkunjung ke puskesmas.

2) Faktor kedua yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II adalah keyakinan, yang mampu menjelaskan sebesar 11,803 persen. Indikator yang terdapat di dalamnya antara lain kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Dalam hal ini pasien mendapatkan keyakinan atas kewajaran

terhadap biaya yang ditetapkan, kepastian terhadap biaya yang dikeluarkan serta keyakinan terhadap prosedur pelayanan yang mudah dan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

- 3) Faktor ketiga yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II adalah berwujud, yang mampu menjelaskan sebesar 9,861 persen. Indikator yang terdapat di dalamnya antara lain ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kondisi fisik. Dalam hal ini ketepatan terhadap waktu buka dan tutup pelayanan, kenyamanan lingkungan puskesmas meliputi sarana tepat parkir, ruang tunggu, ruangan pelayanan serta didukung dengan kondisi fisik puskesmas (gedung) yang baik dan terpelihara.
- 4) Faktor keempat yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II adalah kehandalan, yang mampu menjelaskan sebesar 7,998 persen. Dalam faktor ini, indikator yang diteliti adalah keamanan pelayanan, kinerja tenaga dokter, tempat tinggal. Pasien atau pelanggan yang berobat di puskesmas mengharapkan keamanan terhadap diri dari pemakaian alat medis, obat-obatan serta sarana pendukung lainnya. Sehingga pasien mendapatkan ketenangan dan kepuasan berobat di puskesmas. Dalam hal ini kinerja tenaga dokter dalam mendiagnose keluhan pasien dan merekomendasikan obat serta tindakan penanganan lebih lanjut. Disamping jarak tinggal pasien dengan puskesmas yang sekarang mudah dijangkau dengan transportasi.
- 5) Faktor kelima yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II adalah empati, yang mampu menjelaskan sebesar 6,896 persen. Dalam faktor ini, indikator yang diteliti adalah jaminan kesehatan. Dalam hal ini empati pemerintah melalui unit pelayanan kesehatan dasar, memberikan bantuan berupa jaminan kesehatan terhadap pasien yang berobat di puskesmas baik berupa Asuransi Kesehatan (ASKES), Jaminan Kesehatan Bali Mandara (JKBM) maupun Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS). Bantuan ini sangat membantu masyarakat meningkatkan derajat kesehatannya.

Faktor yang dominan memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Buleleng II dapat dilihat dari nilai *eigenvalues* dan persentase *variance* terbesar. Berdasarkan tabel 8, faktor ketanggapan memiliki nilai *eigenvalues* terbesar yaitu 3,904 dan persentase *variance* terbesar yaitu 26,025 persen. Faktor ini dibentuk oleh kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas. Dalam proses memuaskan pasien faktor ketanggapan petugas pelayanan sangat diperlukan demi kepuasan pasien di Puskesmas Buleleng II.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan antara lain sebagai berikut:

- 1) Dari analisis faktor dengan 20 indikator kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Buleleng II, setelah dilakukan pengujian tersisa 15 varian yang menyebar ke dalam lima faktor inti, faktor inti tersebut antara lain :
 - a) Ketanggapan yang meliputi kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keramahan dan kesopanan petugas pelayanan dan kecepatan pelayanan.
 - b) Keyakinan yang meliputi kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan prosedur pelayanan.
 - c) Berwujud yang meliputi ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kondisi fisik.
 - d) Keandalan yang meliputi keamanan pelayanan, kinerja tenaga dokter, tempat tinggal.
 - e) Empati yang meliputi jaminan kesehatan
- 2) Faktor yang dominan memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan rawat Puskesmas Buleleng II dapat dilihat dari nilai *eigenvalues* dan persentase *variance* terbesar. Faktor ketanggapan memiliki nilai *eigenvalues* 26,025 persen, faktor ini dibentuk oleh kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan

petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kecepatan pelayanan

Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Memperbaiki indikator keyakinan yang terdiri dari kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan prosedur pelayanan.
- 2) Meningkatkan indikator berwujud yang terdiri dari ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan kondisi fisik meliputi gedung, ruang tunggu dan lahan parkir.
- 3) Meningkatkan indikator kehandalan yang meliputi keamanan pelayanan, kinerja tenaga dokter dan tempat tinggal (jarak pasien dengan puskesmas).
- 4) Meningkatkan indikator empati pemerintah melalui puskesmas dalam memberikan jaminan kesehatan yang baik dan bermanfaat bagi pasien, melalui sosialisasi kepada masyarakat.
- 5) Mempertahankan ketanggapan petugas pelayanan yang terdiri dari kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kecepatan pelayanan menjadikan pelayanan di Puskesmas Buleleng II lebih baik terbukti meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2006 . *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktek*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta
- Dinas Kesehatan 2013 *Profil Kesehatan Kabupaten Buleleng*
- Kemenkes No 128 tahun 2004 tentang *Kebijakan dasar Puskesmas*
- Kemenpan No : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.*
- Kotler, Philip 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Buku satu. Salemba empat Prentical Hall. Jakarta
- Kotler, Armstrong, 2002 *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 edisi kedelapan, Jakarta penerbit Airlangga

Malhotra, Naresh.1996 *Marketing Research: An Applied Orientatiaon*, New Jersey, Prientige Hall International Inc
Puskesmas Tahun 2013. *Pedoman Perencanaan Tingkat Puskesmas*
Sugiyono .2005.*Statistika untuk penelitian* .Edisi 7 ,Bandung Penerbit CV Alfabeta Bandung
Tjiptono Fandi, 2002 *Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta, Penerbit Andi.
....., 2006 *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
Universitas Panji Sakti Singaraja Tahun 2012 *Pedoman Skripsi fakultas Ekonomi*