

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN PUSKESMAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOKAP II
SEGAJIH HARGOTIRTO KOKAP KULON PROGO
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun oleh :

WULAN AGUSTINA

05/02/R/00247

**PROGRAM PENDIDIKAN NERS-PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH
YOGYAKARTA
2009**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN PUSKESMAS
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOKAP II
SEGAJIH HARGOTIRTO KOKAP KULON PROGO
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

WULAN AGUSTINA

05/02/R/00247



Telah Disetujui Oleh Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Drs. Sugiyanto, M.Kes.', written over a horizontal line.

Drs. Sugiyanto., M.Kes.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji hanya tercurah bagi Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah dari hati dan lisan kita kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri tauladan yang baik bagi kita semua.

Anugerah dan pertolongan dari Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Hubungan Antara Mutu Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kokap II Segajih Hargotirto Kokap Kulon Progo Yogyakarta Tahun 2009* "

Penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa ada bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Hj. Prof. Dr. dr. Wasilah Rohmah, Sp.PD(K)-Ger selaku Ketua STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
2. Ery Khusnal, S.Kep., MNS selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
3. Drs. Sugiyanto, AMK.M.Kes selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Suryani, S., Kep.Ns selaku penguji skripsi.
5. Achmad Syukur, SKM.,M.Kes selaku Kepala Puskesmas Kokap II beserta karyawan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Kedua orang tuaku, kakakku, dan abangku, terima kasih untuk segenap cinta kasih, dukungan dan semangat serta doa yang kalian berikan untukku.
7. Teman-teman PSIK STIKES Aisyiyah angkatan tahun 2005 yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan skripsi selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, Juli 2009

Penulis

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF PUBLIC HEALTH CENTER SERVICES TOWARD PATIENT SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER KOKAP II SEGAJIH HARGOTIRTO KOKAP KULON PROGO YOGYAKARTA¹

Wulan Agustina², Sugiyanto³

Abstract

Background: Quality health services are health services which are the most efficient. Organization of health care services that result in quality health services will always be respected by the community and will be sought by the patient. Thus, the health services is a quality assured health services competitive. Health services of quality health care that is always working to meet patients' expectations so that the patient will feel the satisfaction. Measurement of satisfaction, the customer is a critical element in providing better services, more efficient and more effective.

Research Objectives: Knowing the quality of health clinic service and patient satisfaction. And knowing of the relationship both of them.

Research Time: Start on 28 November 2008 until 28 July 2009 from the proposals to the research report is completed.

Method: This type of research non experiment with the survey method of analytical with cross sectional. Samples were taken in the Non-Random Sample Accidental techniques conducted with the respondents who take the chance or have available when the research process.

Results: Based on the results of Spearman's rho coefficient is 0.456 with probability 0.000 (<0.05). Value of this coefficient indicates the degree of relationship variables rather low because it is in the range 0.400-0.600.

Conclusion: There is a connection between the qualities of service to the satisfaction of patients in health public center Kokap II.

Suggestions: Respondents support and do things that can help improve the quality of health Public Center Kokap II, for example, in the orderly process so that services can expedite the process.

Keywords : Quality of service, health, satisfaction
Literature : 22 books (1991-2008), 9 website, 4 journal
Number of pages : XVI, 65 pages, 4 tables, 2 pictures, 9 graphs, 17 attachments

¹ Title Research

² Student of STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Consultant Lecturer of STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOKAP II SEGAJIH HARGOTIRTO KOKAP KULON PROGO YOGYAKARTA¹

Wulan Agustina², Sugiyanto³

INTISARI

Latar belakang: Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang paling efisien. Organisasi layanan kesehatan yang menghasilkan layanan kesehatan bermutu akan selalu dihormati oleh masyarakat dan akan dicari oleh pasien. Dengan demikian, layanan kesehatan yang terjamin mutunya merupakan suatu layanan kesehatan yang kompetitif. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan merasakan kepuasan. Pengukuran kepuasan, pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Tujuan Penelitian: Mengetahui mutu pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien. Dan mengetahui hubungan antara keduanya.

Waktu Penelitian : Mulai pada tanggal 28 November 2008 sampai 28 Juli 2009 mulai dari pengajuan proposal sampai laporan penelitian selesai.

Metode: Jenis penelitian *non eksperimen* dengan metode *survey* yang bersifat *analitik* dengan *cross sectiona*. Sampel diambil secara *Non Random* dengan teknik *Accidental Sample* yaitu dilakukan dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia saat proses penelitian.

Hasil: Berdasar hasil analisa koefisien *Spearman's rho* sebesar 0,456 dengan probabilitas 0,000 ($< 0,05$) maka terdapat hubungan yang nyata antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien ini menunjukkan derajat hubungan kedua variabel agak rendah karena berada pada rentang 0,400 – 0,600.

Kesimpulan : Ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kokap II.

Saran: Responden mendukung dan melakukan hal-hal yang dapat membantu peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Kokap II dalam memberikan pelayanan yang bermutu yang nantinya akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Puskesmas, Kepuasan
Kepustakaan : 22 buku (1991-2008), 9 internet, 4 jurnal
Jumlah halaman : XVI, 65 halaman, 4 tabel, 2 gambar, 9 grafik, 17 lampiran

¹ Judul Penelitian

² Mahasiswa STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen Pembimbing STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Krisis ekonomi yang berkepanjangan muncul akibat krisis ekonomi global maupun krisis ekonomi nasional yang puncaknya terjadi pada tahun 1998. Dampak krisis ekonomi sudah sangat dirasakan tidak hanya oleh pemerintah saja tetapi juga oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Pemerintah mengantisipasi dampak krisis di bidang kesehatan misalnya dengan : pengadaan dan penyediaan obat-obat yang lebih terjangkau (kebijakan obat generik) oleh masyarakat miskin melalui Puskesmas, penyediaan subsidi untuk penduduk miskin, perbaikan mutu pelayanan kesehatan, mobilisasi dana kesehatan di daerah terutama melalui pengembangan system asuransi kesehatan. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab yang besar sebagai motor penggerak pembangunan di daerah termasuk di bidang kesehatan.

Keberhasilan penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan akan menimbulkan kepuasan pasien. Dengan begitu, tugas layanan kesehatan yang selama ini dianggap sebagai suatu beban yang berat dan adakalanya disertai dengan keluhan atau kritikan pasien atau masyarakat akan berubah menjadi suatu kepuasan kerja. Pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan merupakan suatu pendekatan yang sederhana dan menyenangkan.

Keberhasilan penerapan jaminan mutu layanan kesehatan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan pasti akan mengurangi atau menghindarkan terjadinya keluhan atau kritikan pasien dan sebaliknya akan mengubah keluhan pasien menjadi kepuasan pasien, sedang bagi penyelenggara layanan kesehatan akan menimbulkan suatu kepuasan kerja yang muncul tanpa terduga. Jaminan mutu

layanan kesehatan mengajarkan agar selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada pasien. Sebagai profesi layanan kesehatan, kita harus memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien.

Pengukuran kepuasan, pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang paling efisien. Organisasi layanan kesehatan yang menghasilkan layanan kesehatan bermutu akan selalu dihormati oleh masyarakat dan akan dicari oleh pasien. Dengan demikian, layanan kesehatan yang terjamin mutunya merupakan suatu layanan kesehatan yang kompetitif. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi atau sangat berterima kasih. Sehingga, pasien akan

bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarluaskan segala hal yang baik dari layanan kesehatan tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya.

METODE DAN CARA PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan metode survey yang bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel sebab atau resiko dan sebab diukur atau dikumpulkan secara simultan (dalam waktu yang bersamaan) atau pengumpulan data untuk jenis penelitian ini, baik untuk variabel sebab (independent variabel) maupun variabel akibat (dependent variabel) dilakukan secara bersama-sama atau sekaligus (Notoatmodjo, 2005).

Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu peneliti mencari asisten peneliti untuk membantu jalannya penelitian dari awal hingga akhir. Kemudian dijelaskan maksud dan tujuan dari penelitian ini, sehingga asisten peneliti memiliki persepsi yang sama mengenai prosedur kerja dan cara penelitian.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara pengisian kuesioner oleh responden. Data diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan.

Kuesioner diberikan pada setiap responden yang telah ditentukan sesuai kriteria sampel penelitian setelah dilakukan *informed consent* dan responden telah menyetujui untuk menjadi responden. Peneliti memberikan kesempatan pada setiap responden untuk menjawab setiap pertanyaan yang telah disediakan dan penulis

dapat mengambil kuesioner yang telah selesai diisi. Data dari hasil pengisian kuesioner yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data dengan langkah-langkah yaitu *editing, coding, scoring, tabulating*.

HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Wilayah kerja Puskesmas Kokap II terdiri dari 2 desa yaitu Desa Hargotirto dan Hargowilis. Jumlah dusun seluruhnya ada 26 dengan perincian Desa Hargotirto 14 dusun dan Hargowilis 12 dusun. Sedangkan jumlah posyandu ada 28 dengan perincian 16 ada di Desa Hargotirto dan 12 pos ada di Hargowilis.

Batas wilayah sebelah utara Kecamatan Girimulyo, sebelah timur Desa Karang Sari dan Sedangsari Pengasih, sebelah selatan Desa Hargorejo Kecamatan Kokap dan sebelah barat Desa Kalirejo Kecamatan Kokap dan Bagelan Kab Purworejo.

Puskesmas Kokap II merupakan Puskesmas Tipe Non perawatan milik Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo. Berbagai kegiatan telah dilakukan Puskesmas Kokap II guna meningkatkan mutu pelayanan agar tercipta kepuasan dari para pasien. Adapun kegiatan yang dilakukan diluar gedung Puskesmas antara lain adalah Posyandu Lansia, Posyandu Balita, DTKB, Pusling, Apras, PHN, PE. Sedangkan kegiatan yang ada di dalam gedung antara lain adalah KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), BP (Balai Pengobatan) gizi, imunisasi.

Sumber daya yang dimiliki Puskesmas Kokap II saat ini adalah petugas dan sarana prasarana. Petugas meliputi dokter umum 1 orang, dokter gigi 1 orang, gizi 1 orang, P2M 1 orang, analis 1 orang, rekam medis 1 orang, perawat 6 orang, perawat

gigi 1 orang, tenaga bidan 6 orang, PKM 1 orang, PKL 1 orang. Sedangkan sarana dan prasarana yang dimiliki Puskesmas adalah 1 buah gedung Puskesmas yang sederhana dalam keadaan masih baik, kendaraan dinas berupa 1 buah mobil ambulance dan 8 buah sepeda motor, semua dalam keadaan baik. Jam pelayanan tersibuk Puskesmas Kokap II ini dimulai dari pukul 07.30 - 12.00 WIB. Kunjungan pasien pada tahun 2007, jumlah pasien mencapai 14981 untuk semua jenis pelayanan.

2. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguji data yang dikumpulkan dari pembagian kuesioner terhadap 255 pasien Puskesmas Kokap II Segajih Hargotirto Kokap Kulon Progo yang menjadi responden penelitian ini. Karakteristik yang dideskripsikan dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, dan pendidikan responden.

Usia responden di bagi dalam 3 kelompok yaitu usia kurang dari 26 tahun, antara 26 – 50 tahun, dan lebih dari 50 tahun. Responden terbanyak 63,1% (161 orang) berasal dari kelompok umur 26 – 50 tahun.

Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 119 orang atau 46,7% lebih sedikit dibandingkan responden perempuan yang berjumlah 136 orang atau 53,3%.

Responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda yaitu dari tingkat SD sampai dengan perguruan tinggi, selain itu juga terdapat responden yang tidak pernah mengenyam pendidikan atau tidak sekolah. Dari 255 responden sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 106 orang atau 41,6%.

3. Mutu Pelayanan

Dari grafik menunjukkan bahwa 171 responden menilai sikap petugas bermutu, 79 responden menilai bahwa sikap petugas puskesmas kurang bermutu dan 5 orang menilai bahwa sikap petugas tidak bermutu. Artinya sebagian besar responden menilai bahwa sikap petugas bermutu.

Penilaian responden terhadap tempat pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar memberikan penilaian tempat pelayanan bermutu yaitu sebanyak 154 orang, sisanya 99 orang menilai kurang bermutu dan 2 orang menganggap tidak bermutu.

Penilaian responden terhadap proses pelayanan menunjukkan bahwa proses pelayanan dipersepsikan kurang bermutu oleh 142 responden dan 113 responden menilai proses pelayanan bermutu, dan tidak terdapat responden yang memberikan penilaian tidak bermutu atas proses pelayanan yang diterima. Dengan demikian sebagian besar responden menganggap proses pelayanan kurang bermutu.

Mutu pelayanan puskesmas diukur berdasarkan seluruh penilaian responden terhadap tiga aspek mutu. Berikut ini adalah grafik yang menunjukkan distribusi frekuensi mutu pelayanan Puskesmas Kokap II Segajih Hargotirto Kokap Kulon Progo menurut penilaian pasien.

Berdasarkan diagram diketahui bahwa 2 responden menganggap bahwa pelayanan puskesmas tidak bermutu, 81 responden menganggap kurang bermutu dan 172 responden menganggap bermutu. Dengan demikian sebagian besar responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan puskesmas bermutu.

4. Kepuasan

Menunjukkan bahwa 52 pasien tidak puas, 155 pasien merasa cukup puas, dan 48 pasien merasa puas. Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap mutu pelayanan Puskesmas Kokap II.

5. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kokap II

Tabel silang menunjukkan pada kelompok responden yang tidak puas didominasi oleh 36 responden (14,1%) yang menilai bahwa pelayanan puskesmas kurang bermutu. Pada kelompok responden yang cukup puas didominasi oleh 113 responden (44,3%) yang menilai bahwa pelayanan puskesmas bermutu, sedangkan untuk kelompok responden yang puas didominasi oleh 45 responden (17,6%) yang menilai bahwa pelayanan puskesmas bermutu. Dengan demikian sebagian besar responden merupakan responden yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kokap II bermutu dan merasa cukup puas.

Hubungan kedua variabel diuji dengan menggunakan korelasi tata jenjang Spearman. koefisien *Spearman's rho* sebesar 0,456 dengan probabilitas 0,000 (< 0,05). Nilai koefisien ini menunjukkan derajat hubungan kedua variabel agak rendah karena berada pada rentang 0,400 – 0,600 (Arikunto, 2002).

Nilai koefisien yang positif juga menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan memiliki hubungan yang searah dengan variabel kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi mutu pelayanan puskesmas maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Puskesmas Kokap II

Hasil analisis mutu pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik tentang mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kokap II. Menurut Wijino (2000) Mutu adalah faktor keputusan mendasar dari pelanggan. Mutu adalah penentuan pelanggan, bukan ketetapan insinyur, pasar atau ketetapan manajemen. Dengan demikian mutu dalam hal ini ditentukan oleh bagaimana pasien menilai kinerja puskesmas. Secara menyeluruh mutu pelayanan pasien mendapat mayoritas skor penilaian bermutu yaitu 172 orang (67,5%). Mutu pelayanan di Puskesmas Kokap II dikatakan bermutu karena dari 3 aspek yang diteliti menunjukkan bahwa sikap petugas baik, cekatan, tempat pelayanan yang rapi dan bersih.

Hasil penilaian pasien menunjukkan bahwa 171 orang (67,1%) memberikan penilaian sikap petugas bermutu. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas telah sesuai dengan standar mutu.

Petugas dianggap tanggap dan cekatan serta dapat dipercaya dalam melaksanakan tugasnya. Petugas mampu menunjukkan kualitas terbaiknya sebagai pelayan kesehatan masyarakat bagi sebagian besar pasien yang berobat.

Hasil penilaian pasien terhadap tempat pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar menilai Puskesmas Kokap II merupakan tempat pelayanan bermutu. Hasil perhitungan menunjukkan 154 orang (60,4%) responden yang memberikan penilaian ini. Kondisi Puskesmas Kokap II memiliki ruangan yang bersih dan rapi, terdapat tempat sampah di tempat-tempat yang strategis sehingga pasien dapat membuang sampah di tempat yang benar. Puskesmas Kokap II juga

dinilai memiliki suasana yang nyaman, tidak terjadi kebisingan di ruang periksa yang dapat mengganggu konsentrasi perawat dan pasien. Pemeriksaan pasien dilakukan di ruang tertutup untuk menjaga etika kesopanan yang berlaku di masyarakat Indonesia pada umumnya. Menurut sebagian besar pasien, Puskesmas Kokap II telah memenuhi standar mutu pelayanan dalam pengadaan alat-alat yang diperlukan dalam pemeriksaan serta kondisi ruang periksa yang memadai.

Proses pelayanan merupakan aspek penting dalam penilaian pelayanan. Dalam penelitian ini proses pelayanan justru memperoleh mayoritas skor kurang bermutu yaitu sebesar 55,7% (142 orang). Dalam proses pelaksanaan pelayanan berlangsung pasien justru merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang memenuhi standar mutu sebagian besar pasien. Pasien merasa bahwa waktu yang digunakan untuk konsultasi kurang, selain itu pasien merasa kurang diberi kesempatan untuk menanyakan penyakitnya, dan pasien kurang memahami tindakan yang dilakukan oleh petugas kesehatan.

2. Kepuasan Pasien

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Artinya kepuasan merupakan sebuah perasaan pasien yang telah melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diterima saat berobat di Puskesmas Kokap II. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa dari 255 responden mayoritas pasien cukup puas yaitu sebanyak 155 orang atau 60,8%. Dengan demikian pasien merasa cukup puas

atas pelayanan yang diterima selama melakukan pengobatan di Puskesmas Kokap II karena di Puskesmas Kokap II.

Pasien merasa cukup puas dengan pelayanan penerimaan petugas serta keramahan yang ditunjukkan petugas. Pasien juga cukup puas dengan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, selain itu pasien merasa bahwa penjelasan-penjelasan yang diberikan oleh petugas cukup memuaskan. Pasien juga merasa cukup puas atas hasil pemeriksaan. Pasien merasa cukup puas terhadap ruang periksa puskesmas yang bersih dan rapi, selain itu fasilitas dan alat-alat yang digunakan cukup memuaskan pasien. Meski demikian kepuasan pasien tidak semata-mata bersumber dari mutu pelayanan saja, terdapat banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah mutu produk, mutu pelayanan, faktor emosi dan harga.

3. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kokap II

Budiastuti (2002) mengatakan bahwa kepuasan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Pendapat pasien terhadap karakteristik operasi dari pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan, saat berobat di Puskesmas Kokap II, pasien memberikan penilaian atas kinerja puskesmas. Beberapa faktor yang diteliti menunjukkan penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diberikan memuaskan yaitu sebagian besar pasien merasa bahwa sikap petugas dan tempat pelayanan dinilai bermutu, sedangkan proses pelayanan bagi sebagian besar pasien dianggap kurang bermutu. Hasil tabulasi silang juga menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang menilai pelayanan

Puskesmas Kokap II bermutu merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan. Hasil pengujian juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan yang puskesmas berikan dengan kepuasan pasien. Derajat hubungan kedua variabel dinilai agak rendah. Hal ini disebabkan adanya banyak faktor lain di luar mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Seperti yang dinyatakan oleh Tjiptono (1997), yaitu kinerja, *feature*, *reliability*, *conformance to specification*, *durability*, *service ability*, estetika, dan *perceived quality*. Seperti halnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Ami Hamidah (2008) dengan hasil yang diperoleh sebagian besar perawat yaitu sebanyak 53,06 % mempunyai kategori puas dalam tingkat kepuasan kerja. Aspek pekerjaan 54,14 %, rekan kerja 53,06 %, supervisi 63,26 % dan promosi 46,93 % dipersepsikan tidak puas oleh perawat sama halnya dengan kepuasan kerja perawat, mutu pelayanan keperawatan juga mempunyai kategori baik. Sebanyak 73,33% pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan dan untuk pengukuran standar asuhan keperawatan, mutu pelayanan keperawatannya termasuk dalam kategori baik 77,94 %. Selain itu juga penelitian yang dilakukan oleh Indah Kurniati (2007) dengan hasil yang diperoleh ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dan keluarga pasien dengan tingkat penafsiran koefisien korelasi t hitung 0,497.

KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa mutu pelayanan Puskesmas Kokap II secara keseluruhan menunjukkan 2 orang (0,8%) memberikan penilaian tidak bermutu, 81 orang (31,8%) menilai pelayanan yang diberikan kurang bermutu, dan sebagian besar yaitu 172 (67,5%) orang menilai mutu pelayanan Puskesmas Kokap II bermutu. Pada 3 aspek pelayanan yang diteliti menunjukkan bahwa sebagian besar (67,1%) pasien menilai bahwa sikap petugas Puskesmas Kokap II bermutu, untuk faktor tempat pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien (60,4%) memberikan penilaian bermutu. Sedangkan yang terakhir untuk faktor proses pelayanan mendapat penilaian kurang bermutu oleh sebagian besar pasien (55,7%). Jadi mutu pelayanan Puskesmas Kokap II dikatakan bermutu karena dari 3 aspek yang diteliti menunjukkan bahwa sikap petugas baik, cekatan, tempat pelayanan yang rapid an bersih hanya dalam proses pelayanan saja yang kurang memuaskan karena pasien merasa waktu untuk berkonsultasi dan juga memahami tindakan apa yang akan dilakukan oleh petugas kurang.
2. Berdasarkan analisis kepuasan menunjukkan bahwa 20,4% pasien (52 orang) merasa tidak puas, 60,8% (155 orang) merasa cukup puas, dan 18,8% (48 orang) merasa puas. Dengan demikian disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kokap II. Hasil pengujian menunjukkan angka koefisien *Spearman's rho* sebesar 0,456 dengan probabilitas 0,000 ($< 0,05$).

SARAN

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Responden : Mendukung dan melakukan hal-hal yang dapat membantu peningkatan mutu pelayanan Puskesmas Kokap II.
2. Bagi Pimpinan Puskesmas Kokap II : Melakukan pembenahan mutu pelayanan secara kontinyu untuk meningkatkan kepuasan pasien, terutama dalam peningkatan mutu proses pelayanannya yang mendapat penilaian paling rendah.
3. Bagi Perawat/Petugas Puskesmas Kokap II : Memperbaiki kualitas diri pelayanan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang harus lebih diperhatikan adalah saat berlangsungnya proses pelayanan, perawat sebaiknya memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkomunikasi lebih baik.
4. Bagi Peneliti selanjutnya : Melakukan penelitian dengan menggunakan indikator kepuasan dan faktor-faktor kepuasan yang belum masuk dalam penelitian ini, seperti misalnya harga, pelayanan dalam perawatan, cara pasien diperlakukan sebagai individu.

KEPUSTAKAAN

Aprinanda, R., 2009, Masalah Kurangnya Mutu Pelayanan Puskesmas Ditinjau Dari Sarana, Petugas Pemberi Pelayanan, Serta Program Dinkes Melalui Puskesmas Berupa Upaya Penanggulangan Gizi Buruk Dan Asuransi Kesehatan dalam <http://www.zorra.com>, diakses tanggal 5 Maret 2009.

Arikunto, S., 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Proses*, Rineka Cipta, Jakarta.

Azwar, A., 1996. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Budi, A.2002.*Mengukur Kepuasan* dalam <http://www.mezzalone.com> diakses pada tanggal 1 Februari 2009.

- Day dalam Tse dan wilton, engel and kotler.<http://www.medicalzone.com>, diakses pada tanggal 29 Februari 2009.
- Depkes RI, 1990 dalam <http://www.depkes.com> diakses pada tanggal 29 Januari 2009.
- Depkes RI, 1998. *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*, Depkes, Jakarta.
- Griffith.1987. Cara Mengukur Kepuasan dalam <http://www.medicalzone.com> diakses pada tanggal 29 Januari 2009.
- Hamidah, A. 2008. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kebumen*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Hidayat, A.2007.*Riset Keperawatan Dan Teknik Menulis Ilmiah*.Jakarta : Salemba Medika
- Joko, S., 2008. Pembuatan Sistem Informasi Puskesmas Di Kecamatan 'XXX' Berbasis Web Dengan PHP Dan MYSQL dalam <http://www.one.indoskripsi.com>, diakses tanggal 25 Maret 2009.
- Junaidi, P. 1991. *Survey Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Surabaya.
- Kogam, A. *Puskesmas Era Otonomi Daerah (Desentralisasi)* dalam handout keperawatan Komunitas
- Kotler, P, A., 1995. *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba* , Edisi 03, Gajah Mada University press, Yogyakarta.
- Kurniasih, H. 2008. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Balai Pengobatan Puskesmas Baru Ilir Kota Balikpapan Kalimantan Timur*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Kurniati, I., 2007. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Dan Keluarga Pasien Rawat Inap Di Ruang Rawat Inap Dewasa Kelas II Dan III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi Mahasiswa PSIK 'Aisyiyah Yogyakarta
- Lupiyadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Salemba emat, Jakarta.
- Mandaazzahra's weblog, Manajemen Logistik Di Puskesmas dalam <http://www.mandaazzahra.press.com20080610manajemen-logistik-di-puskesmas>, diperoleh hari Rabu tanggal 25 Maret 2009).
- Moison, Walter dan White dalam haryanti.2000.diambil dari <http://www.konsumen.com> diakses pada tanggal 25 Februari 2009.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Mabajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S., 2002. *Metodologi Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Nursalam., 2003. *Konsep dan Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis & Instrumen Penelitian*, Salemba Medika, Jakarta.
- Pemerintah Kabupaten Kulon Progo,. 2007. Laporan hasil survey indeks kepuasan masyarakat.
- S Pohan, Imbalo., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta : EGC
- Setiadi.2007.*Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan, ed.1*.Graha Ilmu Yogyakarta
- Stikes 'Aisyiyah. 2008. *Panduan Penyusunan Skripsi Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta Tahun 2008-2009*. Yogyakarta : Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Sudarno S, Asep S, Alex A., 2004. Pelayanan Kesehatan Dasar di Era Otonomi Daerah dalam <http://www.smeru.or.id>, diakses tanggal 19 Januari 2009.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sulistiyanto, E. 2000. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Muhammadiyah Gombong*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., 1997. *Strategi Pemasaran*, Andi offset, Yogyakarta.
- Wijono., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol I* , Airlangga University press, Surabaya
- Wijono., 2002. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 1*, Airlangga University press, Surabaya.