

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK DIRA MEDIKA GOTONG ROYONG BANDAR LAMPUNG TAHUN 2017

M. Arifki Zainaro¹, Dherlirona², Ayesha Norabela³

¹Dosen Akademi Keperawatan Malahayati Bandar Lampung. Email: m.arifkiz@malahayati.ac.id

²Dosen Akademi Keperawatan Yayasan Rumah Sakit Jakarta. Email: dherlirona@yahoo.com

³Perawat Pelaksana Klinik Dira Medika Bandar Lampung. Email: norabelaayesha.10@gmail.com

ABSTRACT: PATIENT SATISFACTION AND QUALITY OF CARE AT CLINIC (DIRA MEDIKA) GOTONG ROYONG BANDAR LAMPUNG

Background: The degree of public health of a country is influenced by the presence of health facilities. The health facilities reviewed in this section consist of health care facilities and government health education institutions that produce health workers. High quality healthcare services are an integral part of WHO's goals by using a key health care approach. Until now access to health services has become a priority in all WHO state members of the Southeast Asian region.

Purpose: Known relationship of patient satisfaction and quality of care at Clinic Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung.

Methods: This research type was quantitative research with cross sectional design. The population of this study were all patients who visited the Clinic Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung on December-February 2017 with the sample of 91 respondents with Accidental sampling technique. Data analysis used univariate and bivariate analysis used chi square.

Results: Rating by responden in courtesy in poor category of 34 (37,4%), of 50 (54,9%) Communication was unfavorable, 29 (31,9%) less of credibility, of 51 (56,0%) stated that security was poor and of 52 (57,1%) were dissatisfied. There influencing of courtesy with p value = 0.002, Communication p value = 0,001 Credibility p value = 0.001. Security and satisfaction p value = 0,001

Conclusion: There was correlation of patient satisfaction and quality of care at Clinic Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Suggestion to management to be improving quality of care by workshops to the staff nurses.

Keywords: Patient, satisfaction, quality of care

Pendahuluan: Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Sarana kesehatan yang diulas pada pada bagian ini terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan dan institusi pendidikan kesehatan milik pemerintah yang menghasilkan tenaga kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Jasa layanan kesehatan yang bermutu tinggi merupakan bagian terpadu dari tujuan WHO dengan menggunakan pendekatan kunci berupa layanan kesehatan primer. Hingga saat ini akses ke layanan kesehatan telah menjadi prioritas di semua anggota negara bagian WHO wilayah Asia Tenggara. Berdasarkan prinsip pemerataan, indikator cakupan paling banyak digunakan untuk memantau kinerja layanan kesehatan. Efektifitas dan efisiensi layanan kesehatan saat ini mendapat perhatian yang sama baik dari para pembuat kebijakan, penyedia layanan kesehatan dan masyarakat.

Tujuan: Diketahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung sampai dengan bulan Desember-Februari 2017 yaitu sebanyak 3.015 pasien, sampel sebanyak 91 responden dengan teknik *Accidental sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *chi square*.

Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa Diketahui *courtesy* kurang baik dan sebanyak 34 responden (37,4%) 50 responden (54,9%) mengatakan *Communication* kurang baik, sedangkan 41 responden (45,1%) menyatakan *Communication* baik. 29 responden (31,9%) *credibility* kurang baik 51 responden (56,0%) menyatakan *security* kurang baik Diketahui sebanyak 52 responden (57,1%) tidak puas. Ada pengaruh *courtesy* p value = 0,002 *communication* p value = 0,001 *Credibility* t p value = 0,001 *Security* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung p value = 0,001

Simpulan: Terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Disarankan bagi klinik untuk kebijakan pemerintahan daerah dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di Klinik pratama yang bekerjasama dengan BPJS pada umumnya dan Klinik Dira Medika pada khususnya.

Kata Kunci : Kesehatan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Derajat kesehatan masyarakat suatu negara dipengaruhi oleh keberadaan sarana kesehatan. Sarana kesehatan yang diulas pada pada bagian ini terdiri dari fasilitas pelayanan kesehatan dan institusi pendidikan kesehatan milik pemerintah yang menghasilkan tenaga kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes RI, 2013).

Jumlah puskesmas dan klinik pratama di Indonesia yang memiliki kondisi baik sebanyak 6.174 unit, kondisi rusak ringan sebanyak 2.410 unit, rusak berat sebanyak 689 unit, dan rusak total sebanyak 48 unit. Jumlah puskesmas di Sulawesi Selatan, yaitu 421 unit dengan kondisi baik sebanyak 299 unit, rusak ringan sebanyak 94 unit, rusak berat sebanyak 26 unit dan rusak total sejumlah 2 unit (Kemenkes, 2011).

Jasa layanan kesehatan yang bermutu tinggi merupakan bagian terpadu dari tujuan WHO dengan menggunakan pendekatan kunci berupa layanan kesehatan primer. Hingga saat ini akses ke layanan kesehatan telah menjadi prioritas di semua anggota negara bagian WHO wilayah Asia Tenggara. Berdasarkan prinsip pemerataan, indikator cakupan paling banyak digunakan untuk memantau kinerja layanan kesehatan. Efektifitas dan efisiensi layanan kesehatan saat ini mendapat perhatian yang sama baik dari para pembuat

kebijakan, penyedia layanan kesehatan dan masyarakat (Riyadi, 2015).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan implementasi dari standar pelayanan kesehatan yang menjadi upaya untuk mengurangi variasi proses dan pengendalian terhadap proses layanan kesehatan. Keberadaan standard dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat yang akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia layanan kesehatan, meningkatkan kosnsitensi pelayanan kesahatan, mengurangi morbiditas dan mortalitas pasien, meningkatkan efesiensi dalam pelayanan dan memudahkan petugas dalam pelayanan (Ferry, 2009). Menurut Suprpto (2011) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Kualitas jasa dapat diukur dari pelayanan yang diberikan jasa tersebut sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada pengguna dan dapat berdampak pada penggunaan selanjutnya. Kualitas yang baik dapat meningkatkan keunggulan pada suatu produk atau jasa tertentu, yaitu tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh produk atau jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Dari definisi tersebut, tampak bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pemberi pelayanan dengan pengguna pelayanan. Oleh sebab itu, klien atau pasien merupakan aspek penting bagi klinik yang menawarkan pelayanan kesehatan sebagai

standar pengukuran kualitas pelayanan (Pohan, 2011).

Praktik pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik tergambar dari data register di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung dimana jumlah pasien yang memanfaatkan rawat jalan berfluktuasi dari tahun ke tahun, pada tahun 2010 sebanyak 10.321 pasien, tahun 2011 sebanyak 10.098 pasien, 2012 sebanyak 11.492 pasien, tahun 2013 meningkat 13.134 pasien, pada tahun 2014 menurun menjadi 13.840 pasien dan tahun 2015 sebanyak 12.357 pasien (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2015).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas

pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien, ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien, ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Disarankan pada pihak manajemen Puskesmas untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan mutu layanan kesehatan di Puskesmas tersebut (Herman, Sudirman, & Nizmayanun, 2014).

Penelitian Rahmulyono (2008) tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman Hasil dari penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta sebesar 46,4 %.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positifisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008; Prihatiningtyas, Prastowo, & Jatmiko, 2013; Munizu, 2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung sampai dengan bulan Desember-Februari 2017 yaitu sebanyak 3.015 pasien sehingga jumlah rata-rata per bulan adalah sebanyak 1000 pasien. Besar sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sebanyak 91 responden teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengolahan data meliputi editing, coding, tabulating. Analisis data dengan cara univariat dan bivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 91 responden, sebanyak 57 responden (62,6%)

menyatakan *courtesy* kurang baik dan sebanyak 34 responden (37,4%) menyatakan *courtesy* baik

Tabel 1
Distribusi Frekuensi *courtesy* di Klinik Dira Medika Gotong Royong Sukarame Bandar Lampung

| No | <i>courtesy</i> | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-----------------|-----------|----------------|
| 1. | Kurang Baik | 57 | 62.6 |
| 2. | Baik | 34 | 37.4 |
| Jumlah | | 91 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 91 responden, sebanyak 50 responden (54,9%) mengatakan *Communication* kurang baik, sedangkan 41 responden (45,1%) menyatakan *Communication*

Tabel 2
Distribusi Frekuensi *Communication* di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | <i>Communication</i> | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|----------------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 50 | 54.9 |
| 2 | Baik | 41 | 45.1 |
| Jumlah | | 91 | 100.0 |

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa 91 responden sebanyak 62 responden (68,1%) menyatakan *credibility* kurang baik dan sebanyak 29 responden (31,9%) *credibility* baik.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi *Credibility* di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | <i>Credibility</i> | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|--------------------|-----------|----------------|
| 1. | Kurang Baik | 62 | 68.1 |
| 2. | Baik | 29 | 31.9 |
| | Jumlah | 91 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa 91 responden sebanyak 51 responden (56,0%) menyatakan *security* kurang baik dan sebanyak 40 responden (44,4%) menyatakan *security* kurang baik.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi *Security* di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | <i>Security</i> | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|-----------------|-----------|----------------|
| 1. | Kurang Baik | 51 | 56.0 |
| 2. | Baik | 40 | 44.0 |
| | Jumlah | 91 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 91 responden, sebanyak 50 responden (54,9%) mengatakan *Communication* kurang baik, sedangkan 41 responden (45,1%) menyatakan *Communication*

Tabel 5
Distribusi Frekuensi *Communication* di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | <i>Communication</i> | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|----------------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 50 | 54.9 |
| 2 | Baik | 41 | 45.1 |
| | Jumlah | 91 | 100.0 |

Berdasarkan table 5 diketahui bahwa 91 responden sebanyak 52 responden (57,1%) tidak puas dan sebanyak 39 responden (42,9%) merasa puas.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Kepuasan di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | Kepuasan | Frekuensi | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1. | Tidak Puas | 52 | 57.1 |
| 2. | Puas | 39 | 42.9 |
| | Jumlah | 91 | 100,0 |

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 6 bahwa dari 91 responden diketahui bahwa dari 57 responden yang menyatakan *courtesy* kurang baik sebanyak 40 (70,2%) tidak puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Responden N=57 *Courtesy* Kurang Baik di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | <i>Courtesy</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 40 | 70,2 |
| 2 | Baik | 17 | 29,8 |
| | Jumlah | 57 | 100.0 |

Berdasarkan tabel 7 dapat dan dari 34 responden yang menyatakan *courtesy* baik sebanyak 22 (64,7%) merasa puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Responden N= 34 *Courtesy* Baik di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | <i>Courtesy</i> | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 12 | 35,3 |
| 2 | Baik | 22 | 64,7 |
| | Jumlah | 34 | 100.0 |

Berdasarkan Tabel 8 Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh P value = 0,002 yang berarti terdapat pengaruh *courtesy* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 4,31 (1,74-10,65) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *courtesy* kurang baik lebih berpeluang

sebesar 4,31 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar Lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan courtesy baik.

Tabel 9
Hubungan courtesy terhadap kepuasan pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| Variabel | p-value | OR |
|---|---------|------|
| courtesy terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung | 0,002 | 4,31 |

Berdasarkan tabel 9 dari 91 responden diketahui bahwa dari 50 responden yang menyatakan *Communication* kurang baik sebanyak 37 (74,0%) tidak puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Responden N=50 Communication Kurang Baik di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | Communication | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 37 | 74,0 |
| 2 | Baik | 13 | 26,0 |
| | Jumlah | 50 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 10 dari 41 responden yang menyatakan *Communication* baik sebanyak 26 (63,4%) merasa puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Responden N=41 Communication Baikdi Klinik Dira Medika Gotong RoyongBandar Lampung

| No | Communicatio n | Jumlah | Persentase (%) |
|----|----------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 15 | 36,6 |
| 2 | Baik | 26 | 63,4 |
| | Jumlah | 50 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 11 Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh P value = 0,001 yang berarti terdapat pengaruh *communication* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 4,93 (2,01-12,08)dengan demikian berarti responden yang menyatakan *communication* kurang baik lebih berpeluang sebesar 4,93 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar Lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *communication* baik.

Tabel 12
Hubungan *communication* terhadap kepuasan pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| Variabel | p-value | OR |
|---|---------|------|
| <i>Communication</i> terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung | 0,001 | 4,93 |

Berdasarkan tabel 12 dari 91 responden diketahui bahwa dari 62 responden yang menyatakan *credibility* kurang baik sebanyak 43 (69,4%) tidak puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Responden N=62 Credibility Kurang Baikdi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

| No | Credibility | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 43 | 69,4 |
| 2 | Baik | 19 | 30,6 |
| | Jumlah | 50 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 13 dari 69 responden yang menyatakan *Credibility* baik sebanyak 20 (69,0%) merasa puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 14
Distribusi Frekuensi Responden
N=29 Credibility Baik di Klinik Dira Medika
Gotong Royong
Bandar Lampung

| No | Credibility | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 9 | 31,0 |
| 2 | Baik | 20 | 69,0 |
| | Jumlah | 50 | 100,0 |

Berdasarkan Tabel 14 Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh P value = 0,001 yang berarti terdapat pengaruh *Credibility* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 5,02 (1,93-13,05) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *Credibility* kurang baik lebih berpeluang sebesar 5,02 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar Lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *Credibility* baik

Tabel 15
Hubungan Credibility Terhadap kepuasan
pasien di Klinik Dira Medika Gotong Royong
Bandar Lampung

| Variabel | p-value | OR |
|---|---------|------|
| <i>Credibility</i> terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung | 0,001 | 5,02 |

Berdasarkan table 15 dari 91 responden diketahui bahwa dari 51 responden yang menyatakan *Security* kurang baik sebanyak 40 (78,4%) tidak puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 16
Distribusi Frekuensi Responden N=51 Security
Kurang Baik di Klinik Dira Medika Gotong
Royong Bandar Lampung

| No | Security | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 11 | 21,6 |
| 2 | Baik | 40 | 78,4 |
| | Jumlah | 51 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 16 dari 40 responden yang menyatakan *Security* baik sebanyak 28 (70,0%) merasa puas dengan pelayanan Klinik Dira Medika

Tabel 17
Distribusi Frekuensi Responden N=51 Security
Baik di Klinik Dira Medika Gotong Royong
Bandar Lampung

| No | Security | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|-----------|----------------|
| 1 | Kurang Baik | 12 | 30,0 |
| 2 | Baik | 28 | 70,0 |
| | Jumlah | 40 | 100,0 |

Tabel 17 Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh P value = 0,001 yang berarti terdapat pengaruh *Security* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 8,28 (3,28-21,94) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *Security* kurang baik lebih berpeluang sebesar 5,02 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar Lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *Security* baik.

Tabel 18
Hubungan Security Terhadapkepuasan pasien
di Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar
Lampung

| Variabel | p-value | OR |
|--|---------|------|
| <i>Security</i> terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung | 0,001 | 8,28 |

PEMBAHASAN

Pengaruh *Courtesy* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data diperoleh P value = 0,002 yang berarti terdapat pengaruh *courtesy* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 4,31 (1,74-10,65) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *curtesy* kurang baik lebih berpeluang sebesar 4,31 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *courtesy* baik.

Menurut Jacobis (2013) *Courtesy*; pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani. *Courtesy* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan *Courtesy* di bidang pelayanan kesehatan, piak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan yang diterapkan mulai dari pimpinan pucak sampai ke front line staff (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi pasien.

Penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien (p value = 0,000;OR=13,15). (Herman, Sudirman, & Nizmayanun, 2014).

Hasil penelitian diperoleh bahwa *cortesy* kurang baik akan tetapi pasien merasa puas (29,8%) hal tersebut dikarenakan respondem menganggap bahwa pelayanan dirumah sakit maupun klinik memiliki kesamaan dalam hal pelayanan sehingga pasien merasa memakluminya, hasil penelitian diperoleh pula bahwa pelayanan baik akan tetapi tidak puas, (35,3%) hal tersebut dikarenakan ada faktor pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien. Hasil penelitian diperoleh *courtesy* kurang baik, dan tidak puas (70,2%) hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan sebagian

responden benar-benar tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.

Pengaruh *Communication* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data diperoleh P value = 0,001 yang berarti terdapat pengaruh *communication* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 4,93 (2,01-12,08) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *communication* kurang baik lebih berpeluang sebesar 4,93 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *communication* baik.

Menurut Nugroho (2009) *Communication*; pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang di layani. Menurut Prasetya, (2009) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpinpasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Herman dkk (2014) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien (p value = 0,000;OR=13,15).

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat sebagian besar responden menyatakan kurang baik terhadap kualitas pelayanan *communication* yang diberikan tenaga kesehatan pada pasien, dan sebagian besar pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan *communication* yang diberikan oleh petugas kesehatan Klinik, oleh karenanya perlu ditingkatkan lagi pelayanan *communication*, karena *communication* diwujudkan dengan kemampuan petugas kesehatan memprediksi kebutuhan pasien, kemampuan memenuhi kebutuhan pasien, kemampuan memotivasi pasien,

M. Arifki Zainaro¹Dosen Akademi Keperawatan Malahayati Bandar Lampung. Email: m.arifkiz@malahayati.ac.id

Dherlirona²Dosen Akademi Keperawatan Yayasan Rumah Sakit Jakarta. Email: dherlirona@yahoo.com

Ayesha Norabela³Perawat Pelaksana Klinik Dira Medika Bandar Lampung. Email: norabelaayasha.10@gmail.com

kemampuan dan kesediaan memberikan informasi serta kemampuan menyarankan solusi kepada pasien.

Pelayanan klinik hingga saat ini telah memberikan suatu kualitas pelayanan yang mengarah kepada perbaikan nilai *communication* yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga konsumen dapat menilai bahwa kepuasan pelayanan yang diterima betul-betul memuaskan. Secara operasional, pihak klinik hingga saat ini telah mengembangkan suatu *communication* yang ditujukan kepada pasien dalam bentuk sikap dan karakter yang ditunjukkan berupa proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih dan memberikan kepercayaan kepada konsumen. *communication* yang ditunjukkan cukup sesuai dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Atau dengan kata lain, *communication* dalam dimensi kualitas, perlu lebih ditingkatkan lagi dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima.

Pengaruh *Credibility* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data diperoleh P value = 0,001 yang berarti terdapat pengaruh pengaruh *Credibility* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 5,02 (1,93-13,05) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *Credibility* kurang baik lebih berpeluang sebesar 5,02 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *Credibility* baik.

Menurut Sunyoto (2011) *Credibility* ; pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang di layani. Menurut Crosby, Lethimen & Wyckoff (dalam Muninjaya 2011), kualitas pelayanan jasa merupakan tingkat keunggulan yang selalu dirancang dengna baik dan pengendalian tingkat keunggulan juga dilakukan dengan tepat untuk memenuhi harapan para pelanggan. Kualitas jasa pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Rahmulyono (2008)

tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman Hasil dari penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta sebesar 46.4 %, didapatkan p value = 0,001 dan OR= 11,21.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat sebagian besar responden menyatakan bahwa *credibility* yang dilakukan tenaga kesehatan adalah lama, dan sebagian besar pasien berpendapat bahwa mereka merasa kurang puas terhadap *credibility* dari pelayanan petugas kesehatan.

Berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh klinik Dira Medika tentunya mengharapakan adanya *credibility* atas kualitas pelayanan yang diberikan sesuai tingkat kepuasan pasien. Sangat wajar bahwa dalam memberikan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, menciptakan respon yang positif sebagai respon timbal balik antara pihak Klinik sebagai pemberi pelayanan dengan pasien guna saling memberikan *feedback* yang positif bagi proses pemberian kualitas pelayanan yang utama. Bentuk-bentuk pelayanan yang perlu diberikan sangat ditentukan oleh sikap, profesi dan respon atas keluhan pasien.

Pengaruh *Security* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data diperoleh P value = 0,000 yang berarti terdapat terdapat pengaruh *Security* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung. Hasil analisis antar dua variabel didapatkan nilai OR= 8,28 (3,28-21,94) dengan demikian berarti responden yang menyatakan *Security* kurang baik lebih berpeluang sebesar 5,02 kali tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Klinik Dira medika Gotong Royong Bandar lampung bila dibandingkan dengan responden yang menyatakan *Security* baik.

Menurut Sunyoto, (2011) *Security* ; pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang di layani dan membebaskan dari segala resiko atau keraguan pelanggan. Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan

masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan. Masyarakat tidak akan mampu menilai dimensi kompetensi teknis dan tidak mengetahui layanan kesehatan apa yang dibutuhkannya. Agar dapat menjawab pertanyaan tersebut, perlu dibangun suatu hubungan saling percaya antara pemberi layanan kesehatan atau provider dengan pasien/masyarakat (Khoiri, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan implementasi dari standar pelayanan kesehatan yang menjadi upaya untuk mengurangi variasi proses dan pengendalian terhadap proses layanan kesehatan. Keberadaan standard dalam pelayanan kesehatan akan memberikan manfaat yang akan menjamin keselamatan pasien dan petugas penyedia layanan kesehatan, meningkatkan kompetensi pelayanan kesehatan, mengurangi morbiditas dan mortalitas pasien, meningkatkan efisiensi dalam pelayanan dan memudahkan petugas dalam pelayanan (Machmud, 2008).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman (2014) tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien (p value = 0,002;OR=5,25), ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien (p value = 0,001;OR=9,02), ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien (p value = 0,000). Jika *security* baik maka mempunyai peluang sebanyak 13 kali untuk kepuasan pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Sebagian besar responden menyatakan *courtesy* kurang baik. Hal tersebut dikarenakan *courtesy* tidak dilaksanakan dengan baik
2. Sebagian besar responden menyatakan *Communication* kurang baik, hal tersebut dikarenakan *Communication* belum dilaksanakan dengan baik, jika *Communication* dilakukan dengan baik maka pasien akan puas
3. Sebagian besar responden menyatakan *credibility* kurang baik. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa *credibility* perlu dilakukan dengan baik, jika *credibility* dijalankan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien
4. Sebagian besar responden menyatakan *security* kurang baik. Jika *credibility* dilakukan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien.
5. Sebagian besar responden menyatakan tidak puas. Secara dominan bahwa banyak pasien yang tidak puas hal tersebut dikarenakan faktor kualitas pelayanan belum dijalankan dengan baik.
6. Ada pengaruh *courtesy* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung
7. Ada pengaruh *communication* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung
8. Ada pengaruh *Credibility* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung
9. Ada pengaruh *Security* terhadap kepuasan pasiendi Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung

SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diuraikan oleh penulis diatas, saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Institusi
Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya bagi mahasiswa tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien
2. Bagi Dinas Kesehatan Bandar Lampung
Diharapkan sebagai masukan untuk kebijakan pemerintahan daerah dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di Klinik pratama yang bekerjasama dengan BPJS pada umumnya dan Klinik Dira Medika pada khususnya.
3. Bagi Klinik Dira Medika
Diharapkan bermanfaat bagi Klinik Dira Medika sebagai masukan menyusun strategi

peningkatan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, (2015). Profil Klinik Dira Medika Gotong Royong Bandar Lampung 2015.
- Ferry Efendi, M. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas: teori dan praktik dalam keperawatan*. Ferry Efendi.
- Gde Muninjaya, A. A. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Herman, H., Sudirman, S., & Nizmayanun, N. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2).
- Herman, H., Sudirman, S., & Nizmayanun, N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(2).
- IDI, 2007. Sistem Pelayanan Kesehatan Nasional Berorientasi Pelayanan Primer, Kedudukan, Peranan, dan Pendidikan Dokter Layanan Primer. Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Kemenkes, 2011. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Profil Kesehatan Indonesia 2013*. Diakses dari <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2013.pdf>
- Khoiri, A. N. (2014). *Pelaksanaan Supervisi Asuhan Keperawatan Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Jombang* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Machmud, R. (2008). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186-190.
- Munizu, M. (2013). Dampak Praktek Manajemen Mutu Total terhadap Keunggulan Kompetitif dan Kinerja Organisasi: Kasus Industri Perikanan di Propinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Perdagangan & Ilmu Sosial Pakistan*, 7 (1)
- Nugroho, H. W. (2009). Komunikasi dalam keperawatan gerontik. EGC.
- Prasetya, N. A. N. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta* (Doctoral Dissertation, Univerversitas Muhammadiyah Surakarta).
- Prihatiningtyas, S., Prastowo, T., & Jatmiko, B. (2013). Implementasi Simulasi PhET dan Kit Sederhana untuk Mengajarkan Keterampilan Psikomotor Siswa pada Pokok Bahasan Alat Optik. *Jurnal Pendidikan IPA Indonesia*, 2(1).
- Rahmulyono, A. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. *Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*.
- Rahmulyono, A. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman. *Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*.
- Riyadi, R. (2015). Mutu pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.