

**RELIABILITAS MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI  
SALAH SATU PUSKESMAS KABUPATEN NGAWI**

**Defrian Rizky Adhytyo, Mulyaningsih**  
**Program Studi Ilmu Keperawatan**  
**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) 'Aisyiyah Surakarta**

**ABSTRAK**

**Pendahuluan:** Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu antara lain yaitu, bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Selain itu juga dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu, umur, pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi. **Tujuan:** Untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi. **Metode:** Rancangan penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel penelitian 99 responden, sedangkan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisa bivariat menggunakan *chi square*, dan analisa multivariat menggunakan regresi logistik. **Hasil:** Hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan ( $p\text{ value}=0.000$ ) antara variabel bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa variabel reliabilitas (*reliability*) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi ( $OR=6.002$ ). **Kesimpulan:** Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi adalah bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dengan faktor reliabilitas (*reliability*) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** *Kepuasan, Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas*

A. PENDAHULUAN

Sebuah rumah sakit atau puskesmas yang mampu membuat pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasanya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan

untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bias memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu

pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keamanan, keramahan dan kenyamanan layanan (Anjaryani, 2009).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Solikhah (2008), yang ditunjukkan dengan nilai prosentase menyatakan bahwa secara umum responden puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas sebesar 88,7%, sedangkan responden merasa tidak puas sebesar 10,3%. Pasien puas terhadap pelayanan di bagian administrasi sebesar 84,5% diikuti dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat sebesar 82,5%, terendah adalah kepuasan pasien terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan sebesar 67%. Sehingga dapat diketahui ada hubungan positif bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu. Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa factor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangibles* (aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki

performa yang bias diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *emphaty* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan kansetiap pelanggan). Selain itu juga terdapat beberapa variabel nonmedik yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan (Lestari et al. 2008) .

Puskesmas Kedunggalar merupakan puskesmas induk yang mengampu enam desa di kecamatan Kedunggalar. Menurut data kunjungan pasien di puskesmas Kedunggalar selama dua tahun terakhir terdapat penurunan kunjungan pasien yang cukup drastis. Pada tahun 2010 tercatat ada 17.884 kunjungan pasien, sedangkan pada tahun 2011 tercatat ada 15.959 kunjungan pasien (Puskesmas Kedunggalar Ngawi, 2012).

## B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, dilakukan di Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien Rawat Jalan di Puskesmas

Kedunggalar Kabupaten Ngawi pada tahun 2011 sebanyak 15.959 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan *non probability* sampling dengan jenis *purposive sampling*. Dari perhitungan yang sudah dilakukan didapatkan sampel sejumlah 99 responden.

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah, karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan). Hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi, yang meliputi: variabel Bukti fisik (*tangibles*), variable Reliabilitas (*reliability*), variable Daya tanggap (*responsiveness*), variable Jaminan (*assurance*), dan variable Empati (*empathy*). Faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, penelitian dilakukan pada tanggal 27-31 juli 2012.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Analisa univariat

##### a. Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Umur		
< 21 tahun	6	6,1
21 – 30 tahun	20	20,2
31 – 40 tahun	22	22,2
41 – 50 tahun	24	24,2
51 – 60 tahun	19	19,2
> 60 tahun	8	8,1

Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	41,4
Perempuan	58	58,6
Pendidikan		
Tidak sekolah	6	6,1
SD	21	21,2
SLTP	20	20,2
SLTA	44	44,4
Diploma	8	8,1
Pekerjaan		
Petani	23	23,2
IRT	29	29,3
Tidak bekerja	15	15,2
Wiraswasta	15	15,2
Swasta	13	13,1
PNS	4	4

##### b. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Tabel 2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )		
Baik	55	55,6
Kurang	44	44,4
Variabel Reliabilitas ( <i>Reliability</i> )		
Baik	73	73,7
Kurang	26	26,3
Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )		
Baik	69	69,7
Kurang	30	30,3
Variabel Jaminan ( <i>Asurance</i> )		
Baik	64	64,6
Kurang	35	35,4
Variabel Empati ( <i>Empathy</i> )		
Baik	51	51,5
Kurang	48	48,5

##### c. Kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 51 responden (51.5%) menyatakan puas terhadap layanan di puskesmas dan 48 responden (48.5%) menyatakan tidak puas terhadap layanan di puskesmas.

2. Analisa bivariat

a. Hubungan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien

Tabel 3. Hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi pada bulan Juli 2012 (n = 99)

Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	Kepuasan						$\chi^2$	P	OR
	Puas		Tidak puas		Jumlah				
	F	%	F	%	F	%			
Baik	37	37.4	18	18.2	55	55.6	12.302	0.000	4.405
Kurang	14	14.1	30	30.3	44	44.0			
Jumlah	51	51.5	48	48.5	99	100			

Hasil menunjukkan responden yang menyatakan variabel bukti fisik (*tangibles*) baik sebanyak 55 responden didistribusikan dengan 37 responden puas terhadap layanan puskesmas dan 18 tidak puas terhadap layanan puskesmas. Karena p (0,000) maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan variabel buktifisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien.

b. Hubungan reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan pasien

Tabel 4. Hubungan antara reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi pada bulan Juli 2012 (n=99)

variabel reliabilitas ( <i>reliability</i> )	Kepuasan						$\chi^2$	P	OR
	Puas		Tidak puas		Jumlah				
	F	%	F	%	F	%			
Baik	47	47.5	26	26.3	73	73.7	18.429	0.000	9.942
Kurang	4	4.0	22	22.2	26	26.3			
Jumlah	51	51.5	48	48.5	99	100			

Hasil menunjukkan responden yang menyatakan reliabilitas (*reliability*) baik sebanyak 73 responden didistribusikan dengan 47 responden puas terhadap layanan puskesmas dan 26 tidak puas terhadap layanan puskesmas. Karena p (0,000) maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan variabel reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan pasien.

c. Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien

Tabel 5. Hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi pada bulan Juli 2012 (n=99)

variabel daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Kepuasan						$\chi^2$	P	OR
	Puas		Tidak puas		Jumlah				
	F	%	F	%	F	%			
Baik	44	44.4	25	25.3	69	69.7	13.687	0.000	5.783
Kurang	7	7.1	23	23.2	30	30.3			
Jumlah	51	51.5	48	48.5	99	100			

Hasil menunjukkan responden yang menyatakan variabel daya tanggap (*responsiveness*) baik sebanyak 69 responden didistribusikan dengan 44 responden puas terhadap layanan puskesmas dan 25 tidak puas terhadap layanan puskesmas. Karena p (0,000) maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

d. Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien

Tabel 6. Hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi pada bulan Juli 2012 (n=99)

variabel jaminan ( <i>assurance</i> )	Kepuasan				Jumlah	$\chi^2$	P	OR	
	Puas		Tidak puas						
	F	%	F	%					
Baik	42	42.4	22	22.2	64	64.6	14.429	0.000	5.515
Kurang	9	9.1	26	26.3	35	35.4			
Jumlah	51	51.5	48	48.5	99	100			

Hasil menunjukkan responden yang menyatakan variabel jaminan (*assurance*) baik sebanyak 64 responden didistribusikan dengan 42 responden puas terhadap layanan puskesmas dan 22 tidak puas terhadap layanan puskesmas. Karena p (0,000) maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan variabel jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien.

e. Hubungan empati dengan kepuasan pasien

Tabel 7. Hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi pada bulan Juli 2012 (n=99)

Variabel empati	Kepuasan				Jumlah	$\chi^2$	P	OR	
	Puas		Tidak puas						
	F	%	F	%					
Baik	41	41.4	19	19.2	60	60.6	17.248	0.000	6.258
Kurang	10	10.1	29	29.3	39	39.4			
Jumlah	51	51.5	48	48.5	99	100			

Responden yang menyatakan variabel empati baik sebanyak 60

responden didistribusikan dengan 41 responden puas terhadap layanan puskesmas dan 19 tidak puas terhadap layanan puskesmas. Karena p (0,000) maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan variabel empati dengan kepuasan pasien.

3. Analisa Multivariat

Hasil analisa multivariat sebagai berikut:

Tabel 8. Hubungan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dengan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Ngawi Pada Bulan Juli 2012 (n=99)

Variabel	$\beta$ (betha)	OR	p	CI 95%	
				Lower	Upper
Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	1.721	5.590	0.007	1.613	19.375
Reliabilitas ( <i>reliability</i> )	1.792	6.002	0.018	1.365	26.388
Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	1.367	3.924	0.033	1.114	13.825
Jaminan ( <i>assurance</i> )	1.381	3.979	0.027	1.174	13.481
Empati ( <i>empathy</i> )	1.386	4.000	0.035	1.104	14.535

Hasil menunjukkan berdasarkan nilai koefisien regresi logistik dan nilai OR dapat diketahui urutan pengaruh variabel dari paling besar ke paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan sebagai berikut variabel reliabilitas (*reliability*), variabel bukti fisik (*tangibles*), variabel empati (*empathy*), variabel jaminan (*assurance*), variabel daya tanggap (*responsiveness*). Berdasarkan hasil analisa menunjukkan

variabel reliabilitas (reliability) merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi.

#### **D. PEMBAHASAN**

##### **1. Karakteristik responden**

###### **a. Umur**

Dalam penelitian ini sebagian besar responden berada pada rentang usia 41-50 tahun (24.2%). Hal ini menunjukkan rata-rata pasien yang melakukan rawat jalan dengan usia dewasa. Menurut Anjaryani (2009) hal ini disebabkan usia produktif (dewasa) sering terjadi gaya hidup yang tidak sehat, karena kebiasaan yang tidak sehat, mereka biasa melakukan aktivitas sampai malam hari, istirahat kurang, makan makanan tidak sehat dan kurang olahraga, sehingga kemungkinan sakit lebih besar dibandingkan dengan usia muda (< 40 tahun).

###### **b. Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden (58.6%). Jenis kelamin perempuan dalam

penelitian ini memang lebih menonjol dari pada jenis kelamin laki-laki, hal ini menurut Addani (2008) angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit daripada laki-laki serta sering mengalami keluhan kualitas hidup.

###### **c. Pendidikan**

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas dengan pendidikan SLTA sebesar 44 responden (44.4%). Hasil penelitian Lestari et al (2008) pasien dengan tingkat pendidikan lebih rendah akan merasa lebih puas. Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatmateri atau objek yang ditentukan.

###### **d. Pekerjaan**

Karakteristik berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah ibu rumah tangga yaitu sebanyak 29 responden (20.3%). Kebanyakan

responden bekerja sebagai petani, ibu rumah tangga dan pengangguran karena telah memasuki masa pensiun dan tidak bekerja lagi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Solikhah (2008) masyarakat yang melakukan pengobatan atau pemeriksaan di puskesmas adalah masyarakat golongan menengah ke bawah. Hal disebabkan karena faktor harga yang murah atau terjangkau oleh masyarakat.

Menurut Addani (2008) puskesmas merupakan sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah sebagai pelayanan kesehatan masyarakat. Kebijakan pemerintah dengan membebaskan biaya kepada masyarakat ekonomi bawah, hal inilah yang mempengaruhi rata-rata pengunjung Puskesmas adalah masyarakat ekonomi kelas bawah.

2. Hubungan bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien

Variabel bukti fisik (*tangibles*) di Puskesmas Kedunggalar sudah termasuk baik. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, memiliki alat-

alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai. Menurut Lestari et al. (2008) bahwa kondisi ruang rawat inap yang nyaman, bersih dan rapi dan juga kelengkapan peralatan medis yang tidak mengharuskan mereka dirujuk ke rumah sakit lain “sangat penting” dalam menentukan kepuasan.

Hasil penelitian membuktikan pada responden yang menganggap variabel bukti fisik (*tangibles*) Puskesmas Kedunggalar baik sebagian besar merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Solikhah (2008) kualitas layanan yang meliputi kebersihan, kenyamanan, dan kerapian petugas membuat pasien dan keluarga puas serta meningkatkan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

3. Hubungan reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden menganggap pada dimensi kehandalan merasa sudah baik. Dimensi reliabilitas (*reliability*) diukur dari indikator: prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, dokter datang tepat waktu, kesiapan

dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara lengkap keluhan pasien kepada dokter saat melakukan pemeriksaan. Responden menyatakan Puskesmas melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit serta petugas kesehatan juga bertindak cepat ketika ada pasien datang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al. (2008) faktor *reliability* merupakan faktor yang dianggap paling berpengaruh diantara faktor lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan variabel *reliability* baik sebagian besar merasa puas dan responden yang menyatakan variabel *reliability* tidak baik sebagian besar merasa tidak puas. Hal ini membuktikan semakin baik dan cepat dalam melakukan penanganan akan meningkatkan tingkat kepuasan. Hasil uji statistik menunjukkan variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedunggalur Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suharmiati dan Budianto (2007) variabel *reliability* atau lama menunggu pelayanan merupakan

variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik rawat jalan maupun pasien rawat inap. Semakin cepat layanan yang diberikan maka pasien semakin merasa puas.

4. Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa daya tanggap puskesmas dalam menerima pasien rawat jalan sudah baik. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Lestari et al. (2008) faktor *Responsiveness* “Sangat Penting” dari faktor ini baik untuk responden rawat inap maupun rawat jalan memandang bahwa sikap dan perilaku dokter mereka pandang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan variabel daya tanggap (*responsiveness*) baik sebagian besar merasa puas terhadap layanan puskesmas sedangkan responden dengan yang menyatakan variabel daya tanggap (*responsiveness*) kurang baik sebagian besar merasa kurang puas terhadap layanan puskesmas. Berdasarkan pendapat Kotler (2000) yang dikutip dalam Nursalam (2011) yang menyatakan bahwa daya

tanggap (*responsiveness*), sehubungan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat. Apabila informasi didapatkan dengan baik akan mempengaruhi kepuasan pasien.

5. Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian pada variabel jaminan (*assurance*) menunjukkan sebagian besar menyatakan baik. Variabel jaminan diukur berdasarkan indikator perilaku dokter menimbulkan rasa aman, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, biaya perawatan terjangkau, menjaga kerahasiaan pasien selama menjalani pemeriksaan, dan memberi jaminan akan kesembuhan pasien. Menurut Lestari et al. (2008) variabel jaminan (*assurance*) dianggap “Sangat Penting” dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan variabel jaminan (*assurance*) baik sebagian besar akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan sedangkan responden

dengan yang menyatakan variabel jaminan (*assurance*) yang kurang baik sebagian besar akan merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hasil ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000) yang dikutip dalam Nursalam (2011) yang menyatakan bahwa Jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, ketrampilan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan.

6. Hubungan empati dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian pada variabel empati (*empathy*) menunjukkan sebagian besar menyatakan baik. Variabel empati (*empathy*) diukur model komunikasi dokter dan perawat dalam memberikan rasa tenang atau menghibur atau memberikan dorongan untuk cepat sembuh. Hasil penelitian menunjukkan responden sebagian besar menyatakan dokter dan perawat sudah baik dalam berkomunikasi serta memberikan dorongan untuk cepat sembuh. Hasil sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al. (2008) pasien sebagian menyatakan bahwa faktor *empathy* adalah “Penting” dalam menentukan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan responden dengan yang menyatakan variabel empatibaik akan merasa puas terhadap layanan puskesmas. Sedangkan responden dengan yang menyatakan variabel empati kurang baik akan merasa tidak puas terhadap layanan puskesmas yang diberikan. Hasil ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Kotler (2000) yang dikutip dalam Nursalam (2011) menyatakan empati (*empathy*) berarti kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien.

7. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan semua variabel bebas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel reliabilitas (*reliability*) dan variabel yang pengaruhnya paling kecil adalah variabel daya tanggap (*responsiveness*).

E. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Ngawi dapat diambil kesimpulan bahwa karakteristik responden pasien rawat jalan di Puskesmas yaitu sebagian besar responden dengan umur 41-50 tahun, berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SLTA dan sebagian besar merupakan ibu rumah tangga (tidak bekerja).

Hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan faktor bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah baik. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara faktor bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien, reliabilitas (*reliability*) dengan kepuasan pasien, daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien, jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien, dan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Faktor reliabilitas (*reliability*) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Addani A. 2008. Pengaruh Karakteristik Masyarakat Terhadap Utilitas Puskesmas di Kabupaten Bireuen Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam Tahun 2007. *Tesis*. Medan: Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara.
- Anjaryani WD. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Semarang: Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Lestari WP, Sunarto, Kuntari T. 2002. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Solikhah. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 11. No 4. Hal 192-199.
- Suharmiati, Budijanto D. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *Jurnal buletin penelitian sistem kesehatan*, Vol. 10. No 2. Hal 123-130.