

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN ANTENATAL CARE (ANC)
DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM KEGIATAN GEMPUNGAN
DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS SUKASARI
KABUPATEN PURWAKARTA TAHUN 2011**

Arif Syamsudin dan Siti Sugih Hartiningsih
STIKes Dharma Husada Bandung
sitisugih@gmail.com

ABSTRACT

Gempungan is a free public service activities undertaken by the district government of Purwakarta. This activity is carried out in strategic places, easily accessible by community. One of the health care activity in Gempungan is antenatal care (ANC). In order to determine the appropriate service policies, required a study to measure relationship between service quality and satisfaction.

This research method is descriptive analytic with cross-sectional approach. Data collected with questionnaire given to 67 respondents as samples and were analyzed using chi-square test ($\alpha = 0.05$).

There were 64.5% respondents said they were satisfied and 35.5% not satisfied. There is relationship between satisfaction with the tangible dimension (P value = 0.000), responsiveness (P value = 0.016), reliability (P value = 0.004), empathy (P value = 0.013) and assurance (P value = 0.000). Based on the cartesius diagram analysis, we found that process of registration is not done quickly, the administration is less neat and tidy, the healthcare place wasn't comfortable and patients have a long time to wait the service.

It is recommended to create a better registration and information systems, as well as provide training to improve the performance of the officers.

ABSTRAK

Gempungan adalah kegiatan pelayanan gratis kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Purwakarta. Kegiatan ini dilakukan seminggu dua kali dengan mengambil lokasi di tempat strategis yang mudah dijangkau oleh warga masyarakat. Salah satu kegiatan pelayanan kesehatan dalam kegiatan

Gempungan ini adalah Pelayanan *antenatal care* (ANC).

Agar dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada 67 responden sebagai sampel. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan chi-square test ($\alpha=0,05$).

Sebanyak 40 responden (64,5%) menyatakan puas dan 27 responden (35,5 %) menyatakan tidak puas. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pada dimensi *tangible* (P value=0,000), *responsiveness* (P value=0,016), *reliability* (P value =0,004), *emphaty* (P value =0,013) dan *assurance* (P value =0,000). Berdasarkan analisis diagram kartesius, yang menjadi masalah adalah proses pendaftaran tidak dilakukan dengan cepat, kegiatan administrasi kurang rapi dan teratur, tempat pelayanan belum nyaman dan pasien menunggu lama untuk dilakukan pemeriksaan.

Disarankan agar membuat sistem pendaftaran dan sistem informasi yang lebih baik, serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan kinerja para petugas.

Latar Belakang

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat adalah mendekatkan tempat pelayanan kesehatan termasuk pelayanan *Antenatal Care* bagi ibu hamil melalui program *Gempungan*. Program ini dimulai tahun 2009, yang mana pelaksanaannya dilakukan seminggu dua kali berputar di 17 Kecamatan yang meliputi 20 wilayah kerja puskesmas dan 192 desa/kelurahan di wilayah Kabupaten Purwakarta.

Dalam upaya mempertahankan mutu pelayanan serta mempertahankan pasien sebagai pelanggan, pelayanan kesehatan yang diberikan harus mampu membangun loyalitas dengan memberikan kepuasan kepada pelanggannya. (Supartono, 2006).

Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien dalam kegiatan *Gempungan* di Kabupaten Purwakarta. Dengan mengadopsi metode pengukuran dimensi kualitas menurut *Zeithaml dan Parasuraman (dalam Zulian Yamit, 2005)* maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah ada hubungan antara variabel *reliability* (keterandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan waktu *cross sectional* (potong lintang). Di mana penelitian ini bertujuan memberikan gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Penelitian dengan metode ini dapat digunakan untuk melihat hubungan antara suatu fenomena dengan peristiwa yang mungkin akan timbul dengan munculnya fenomena tersebut (Notoatmodjo, 2005). Adapun dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan kualitas pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan.

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata kunjungan pasien *antenatal care* (ANC) dalam kegiatan *Gempungan* di wilayah kerja Puskesmas Sukasari Kabupaten Purwakarta pada tahun 2008-2010, yaitu sebanyak 205 orang. Dengan teknik *accidental sampling* (Notoatmojo, 2005) diperoleh 67 responden sebagai sampel.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk pengukuran tingkat kepuasan data primer diperoleh dari pihak pasien kunjungan *antenatal care* (ANC) dalam kegiatan *Gempungan* sebagai responden dengan cara mengisi kuisisioner yang sudah disiapkan terlebih dahulu dijelaskan tentang cara pengisiannya dan melakukan pendampingan saat pengisian kuisisioner tersebut untuk membantu responden apabila mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan dalam kuisisioner. Untuk mengukur kualitas pelayanan data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan pihak petugas pelayanan *antenatal care* (ANC) dalam

kegiatan *Gempungan*. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Purwakarta maupun Puskesmas Sukasari.

Kuesioner yang telah dibuat selanjutnya diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan rumus uji korelasi *Product Moment* (Notoatmodjo 2009). Uji validitas dan uji reliabilitas telah dilakukan dalam kegiatan *Gempungan* di Puskesmas Kiarapedes terhadap 30 orang responden dengan hasil sebanyak 33 pertanyaan dinyatakan valid ($r_{hitung} > r_{tabel} = 0,361$) dan selanjutnya dilakukan uji reliabilitas sehingga didapatkan bahwa 33 pertanyaan tersebut adalah reliabel.

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan oleh peneliti sendiri dan dibantu oleh 3 (tiga) orang enumerator yang sebelumnya telah diberikan pengarahan oleh peneliti sehingga terdapat persamaan persepsi. Selanjutnya pengolahan data dilakukan melalui tahap-tahap *editing, coding, entry data* dan *tabulating* (Hastono, 2001). Setelah proses pengolahan data selesai, dilanjutkan dengan proses analisis data dengan menggunakan program komputer yang meliputi :

- 1) Mengukur tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *SERVQUAL (Tangible, Responsiveness, Reliability, Emphaty dan Assurance)* terhadap kualitas pelayanan *antenatal care (ANC)*.

Pengukuran ini bertujuan untuk melihat distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti, dengan rumus distribusi frekuensi, diagram kartesius serta uji homogenitas varians. Dalam penentuan kepuasan didasarkan pada nilai *mean* atau nilai rata-rata, dimana nilai diatas rata-rata berarti tinggi dan nilai dibawah rata-rata berarti rendah, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan (Arikunto, 2007) di mana distribusi nilai dapat ditentukan melalui standar mutlak (nilai dibandingkan dengan sebuah standar mutlak atau dalam hal ini skor tertinggi yang diharapkan) dan standar relatif (kedudukan atau nilai seseorang selalu dibandingkan dengan kawan-kawannya dalam kelompok, dalam hal ini tanpa menghiraukan apakah distribusi skor terletak dalam kurva juling positif atau negatif tetapi selalu tergambar dalam kurva normal). Atas

dasar hal tersebut, maka penilaian kepuasan adalah : Puas \geq Mean dan Tidak Puas $<$ Mean.

- 2) Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan antenatal care (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Dimensi *SERVQUAL* (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Emphaty* dan *Assurance*).

Analisis bivariat untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, yang dilakukan melalui teknik *Chi Square* dengan tingkat signifikansi 95% untuk menganalisa data dan analisis dengan menggunakan diagram kartesius (Kotler, 2000)

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 40 orang (64,5 %) responden menyatakan puas terhadap pelayanan *antenatal care* (ANC) dan sebanyak 27 orang (35,5 %) menyatakan tidak puas. Adapun gambaran tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.

Proporsi Kepuasan Pasien ANC Berdasarkan Dimensi *SERVQUAL* Dalam Kegiatan *Gempungan* Di Wilayah Kerja Puskesmas Sukasari Kabupaten Purwakarta Tahun 2011

| Variabel | Puas | | Tidak Puas | | P value |
|--|------|------|------------|------|---------|
| | N | % | N | % | |
| Bukti fisik (<i>Tangible</i>) | 47 | 70,1 | 20 | 29,9 | 0,000 |
| Tanggung Jawab <i>(Responsiveness)</i> | 36 | 53,7 | 31 | 46,3 | 0,016 |
| Kepercayaan (<i>Reliability</i>) | 38 | 56,7 | 29 | 43,3 | 0,004 |
| Sikap Peduli (<i>Emphaty</i>) | 44 | 65,7 | 23 | 34,3 | 0,013 |
| Dimensi Jaminan <i>(Assurance)</i> | 44 | 65,7 | 23 | 34,3 | 0,000 |

Gambaran perbandingan antara harapan dengan pengalaman yang diterima pasien dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2.
Perbandingan Antara Harapan dan Kenyataan
yang Diterima oleh Pasien ANC Berdasarkan Dimensi SERVQUAL
Dalam Kegiatan Gempungan Di Wilayah Kerja Puskesmas Sukasari
Kabupaten Purwakarta Tahun 2011

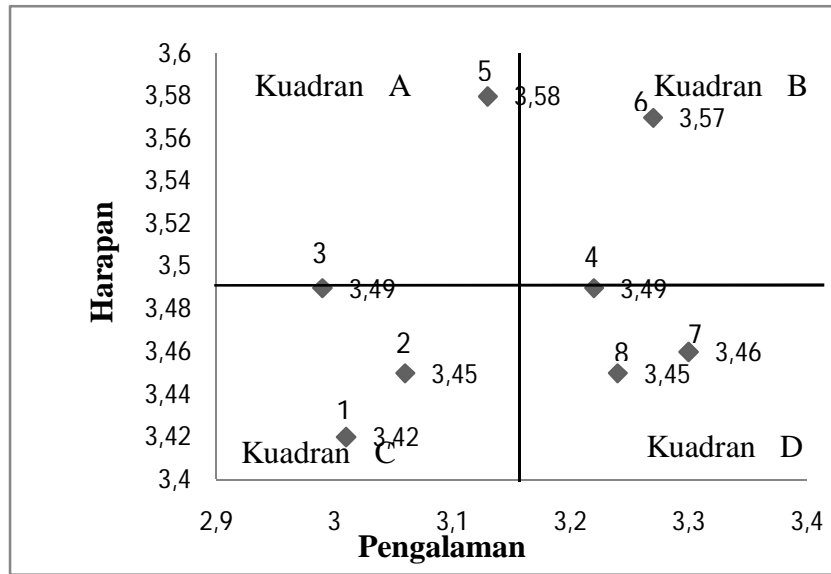
| No | Item Pertanyaan | Skor Rata-Rata | | Kepuasan Pasien (%) |
|----------|--|----------------|-------------|---------------------|
| | | Harapan | Kenyataan | |
| A | Dimensi fisik (<i>Tangible</i>) | | | |
| 1 | Tempat mudah dijangkau oleh kendaraan umum | 3.42 | 3.01 | 88.01 |
| 2 | Ruang tunggu nyaman. | 3.45 | 3.06 | 88.70 |
| 3 | Ruang pelayanan nyaman. | 3.49 | 2.99 | 85.67 |
| 4 | Pelayanan buka sesuai jadwal yang ditetapkan. | 3.49 | 3.22 | 92.26 |
| 5 | Tempat Pelayanan mempunyai papan informasi yang baik | 3.58 | 3.13 | 87.43 |
| 6 | Petugas berpenampilan rapi, dan baik dalam menjalankan tugasnya. | 3.57 | 3.27 | 91.60 |
| 7 | Peralatan medis yang digunakan bersih | 3.46 | 3.30 | 95.38 |
| 8 | Pemeriksaan pasien dilaksanakan sesuai dengan nomor urut. | 3.45 | 3.24 | 93.91 |
| | Rata-Rata | 3.49 | 3.15 | 90.37 |
| B | Tanggungjawab (<i>responsiveness</i>) | | | |
| 9 | Pelayanan dimulai tepat waktu. | 3.30 | 2.79 | 84.55 |
| 10 | Proses pendaftaran dilaksanakan dengan cepat | 3.51 | 2.85 | 81.20 |

| | | | | |
|----------|--|-------------|-------------|--------------|
| 11 | Prosedur pelayanan tidak berbelit | 3.45 | 2.85 | 82.61 |
| 12 | Pasien tidak menunggu lama untuk pemeriksaan | 3.54 | 3.06 | 86.44 |
| 13 | Petugas memberikan pelayanan dengan cepat | 3.48 | 3.07 | 88.22 |
| 14 | Tindakan yg dilakukan tepat sesuai kebutuhan | 3.63 | 3.13 | 86.23 |
| 15 | Petugas memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien. | 3.52 | 3.12 | 88.64 |
| 16 | Informasi disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti. | 3.52 | 3.19 | 90.63 |
| | Rata-Rata | 3.49 | 3.01 | 86.06 |
| C | Dimensi Kepercayaan (Reliability) | | | |
| 17 | Pencatatan keterangan pasien dilakukan dengan baik | 3.36 | 2.96 | 88.10 |
| 18 | Kegiatan administrasi rapi dan teratur. | 3.57 | 2.97 | 83.19 |
| 19 | Petugas kesehatan terampil dalam memberikan pelayanan | 3.4 | 3.15 | 92.65 |
| 20 | Saat bicara petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dipahami | 3.63 | 3.27 | 90.08 |
| 21 | Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. | 3.54 | 3.19 | 90.11 |
| 22 | Petugas kesehatan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien. | 3.54 | 3.21 | 90.68 |
| | Rata-Rata | 3.50 | 3.13 | 89.13 |
| D | Dimensi Sikap Peduli (Emphaty) | | | |
| 23 | Petugas kesehatan menghargai privasi pasien | 3.31 | 3.01 | 90.94 |
| 24 | Petugas kesehatan bersedia mendengar keluhan yang disampaikan | 3.43 | 3.09 | 90.09 |
| 25 | Petugas Kesehatan tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan | 3.4 | 3.01 | 88.53 |
| 26 | Pelayanan pemeriksaan kehamilan memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan | 3.58 | 3.15 | 87.99 |

| | | | | |
|----------|--|-------------|-------------|--------------|
| 27 | Petugas kesehatan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama | 3.52 | 3.13 | 88.92 |
| 28 | Petugas kesehatan memberikan perhatian yang baik kepada pasien | 3.66 | 3.16 | 86.34 |
| | Rata-Rata | 3.49 | 3.10 | 88.80 |
| E | Dimensi Jaminan (Assurance) | | | |
| 29 | Sebelum melakukan pemeriksaan, petugas meminta izin | 3.30 | 3.07 | 93.03 |
| 30 | Petugas kesehatan membuat perasaan pasien aman | 3.42 | 3.19 | 93.27 |
| 31 | kualitas pelayanan tetap baik walaupun gratis | 3.49 | 3.15 | 90.26 |
| 32 | Pasien merasa percaya bahwa tenaga kesehatan mampu mengatasi masalah pada kehamilannya | 3.45 | 3.27 | 94.78 |
| 33 | Petugas kesehatan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya. | 3.48 | 3.24 | 93.10 |
| | Rata-Rata | 3.43 | 3.19 | 92.89 |
| | Rata-rata Keseluruhan | 3.48 | 3.11 | 89.20 |

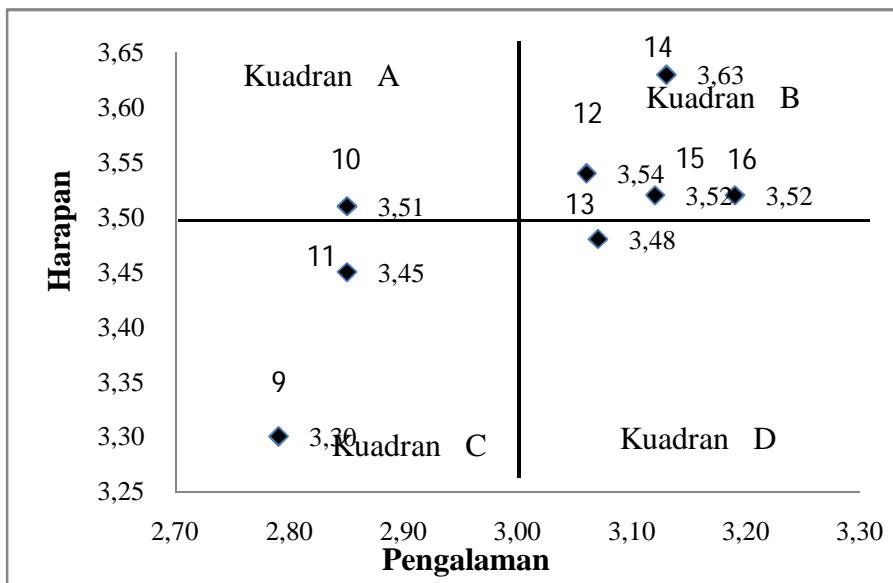
Tingkat kepuasan pasien serta kedudukan dari setiap substansi pada tiap dimensi dapat dilihat dari diagram kartesius berikut ini.

Gambar 1.
Diagram Kartesius Dimensi Bukti fisik (Tangible)



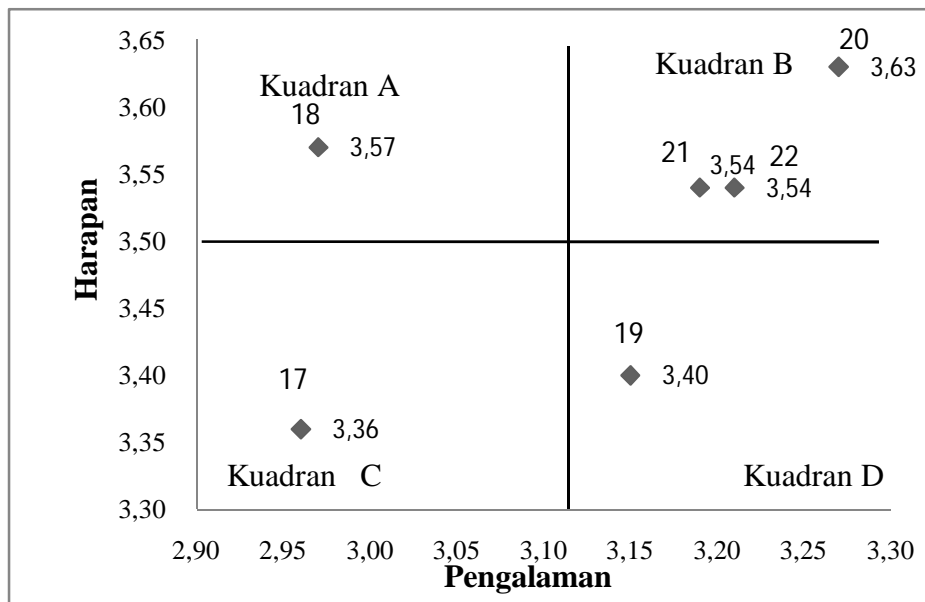
Gambar 2

Diagram Kartesius Dimensi Tanggung Jawab (*Responsiveness*)



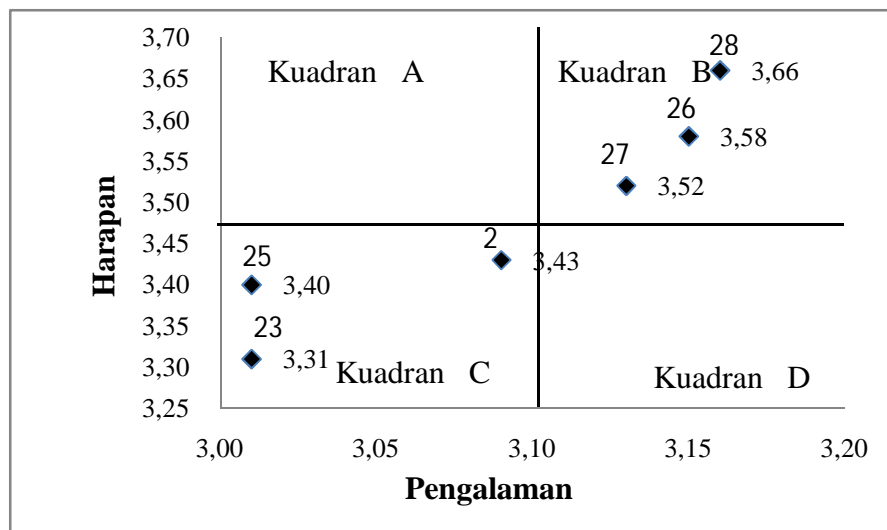
Gambar 3

Diagram Kartesius Dimensi Kepercayaan (*Reliability*)



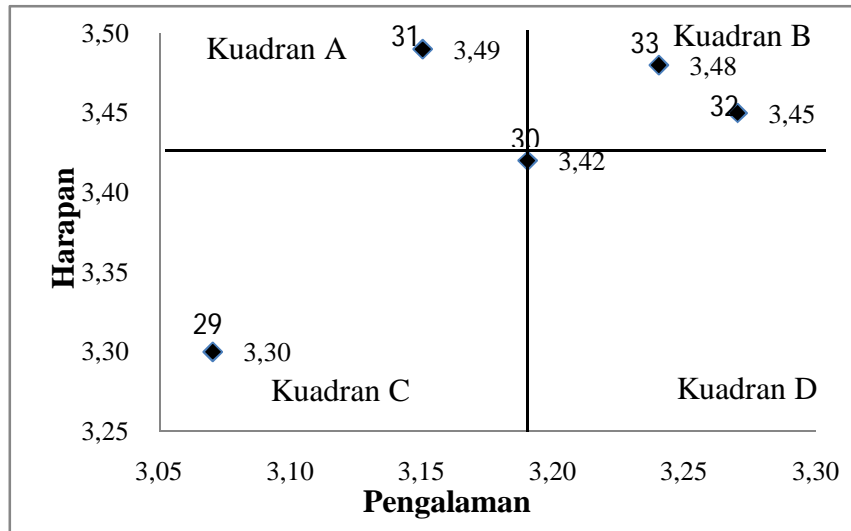
Gambar 4.

Diagram Kartesius Dimensi Sikap Peduli (*Empathy*)



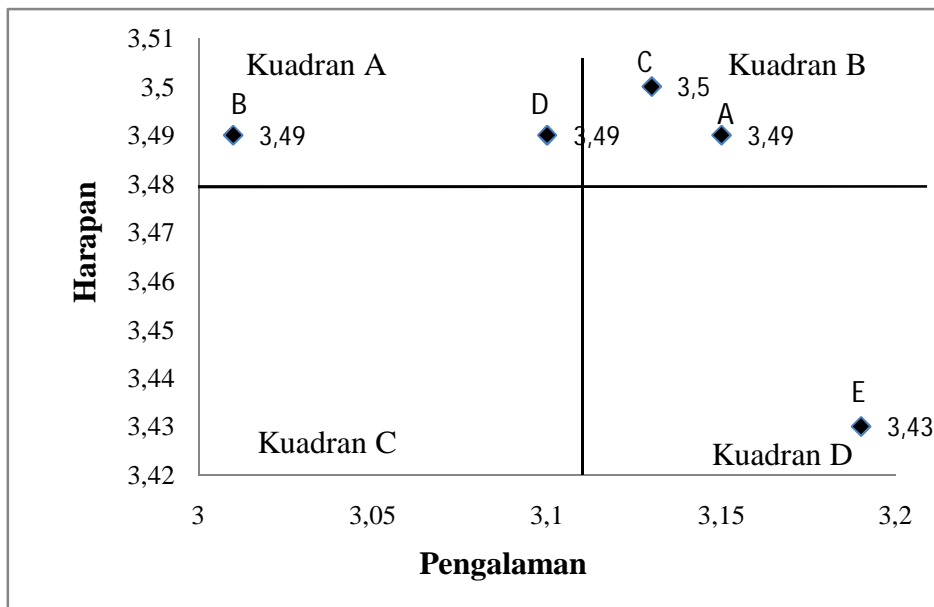
Gambar 5.

Diagram Kartesius Dimensi Jaminan (*Assurance*)



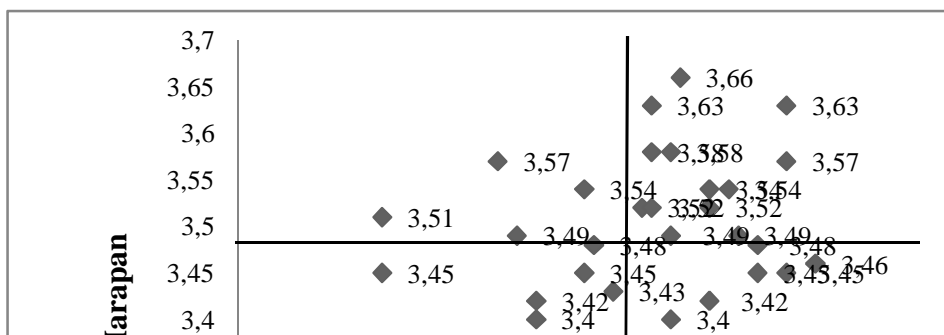
Gambar 6.

Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC)



Gambar 7.

Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Subdimensi Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC)



Pembahasan

Pada analisis dimensi *Tangible*, substansi yang masuk dalam kuadran A yaitu kuadran pelayanan yang sangat diharapkan namun kinerjanya masih belum baik sehingga harus menjadi prioritas utama perbaikan karena akan menimbulkan ketidakpuasan adalah *Tempat Pelayanan mempunyai papan informasi yang baik*.

Substansi dari kenyataan yang masuk ke dalam kuadran B kinerjanya dinilai sudah sangat baik. Substansi yang masuk dalam kuadran ini adalah *Tenaga kesehatan dan karyawan berpenampilan rapi, sopan dan keserasian seragam dalam menjalankan tugasnya. Substansi ini dinilai penting dan sudah dilaksanakan dengan baik sehingga mampu memberikan kepuasan pada pasien*.

Substansi dari dimensi kenyataan yang masuk ke dalam kuadran C yaitu kuadran dimana pelayanan yang diberikan tidak terlalu dipentingkan dan juga kinerjanya tidak terlalu baik yaitu Tempat Kegiatan Gempungan mudah di jangkau / dilalui oleh kendaraan umum, Tempat Kegiatan pelayanan antenatal care (ANC) memiliki kenyamanan diruang tunggu dan Tempat Kegiatan pelayanan antenatal care (ANC) memiliki kenyamanan di ruang pelayanan. Menurut pasien ketiga substansi tersebut tidak terlalu penting.

Substansi yang masuk ke dalam kuadran D yaitu substansi yang memiliki kinerja sangat baik namun tidak terlalu dipentingkan oleh pasien, substansi ini terkait dengan *Tempat Kegiatan pelayanan antenatal care (ANC) memiliki kenyamanan diruang tunggu, Peralatan medis yang digunakan bersih dan Pelayanan buka sesuai jadwal yang ditetapkan. Menurut pasien ketiga substansi*

tersebut dianggap kurang penting akan tetapi petugas melaksanakannya dengan baik sehingga hal ini sangat memuaskan.

Pada analisis dimensi *Responsiveness*, substansi yang masuk ke dalam kuadran A yaitu menyebabkan ketidakpuasan pasien. Substansi tersebut adalah pada atribut Proses pendaftaran dilaksanakan dengan cepat. Masalah yang terjadi pada kuadran A adalah sebagai berikut :

1. Petugas harus mempersiapkan tempat/ lokasi pelayanan yang selalu berpindah-pindah sehingga membutuhkan waktu yang lama yang mengakibatkan proses pendaftaran menjadi lambat atau tidak tepat waktu.
2. Tenaga/ SDM yang ada terbatas dan bekerja rangkap sehingga penanganan pendaftaran tidak fokus.
3. Pasien yang datang menuju tempat pelayanan hampir bersamaan sehingga mengakibatkan antrian yang cukup panjang.

Substansi dari dimensi tanggung jawab yang masuk ke dalam kuadran B adalah Tenaga kesehatan dan karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pasien, Prosedur penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Pasien tidak menunggu lama untuk pemeriksaan dan Tindakan yang dilakukan tenaga kesehatan tepat sesuai kebutuhan. Keempat substansi ini dinilai penting dan sudah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga mampu memberikan kepuasan pada pasien.

Substansi dari dimensi tanggung jawab yang masuk ke dalam kuadran C yaitu Pelayanan dimulai tepat waktu dan Prosedur pelayanan tidak berbelit. Menurut pasien kedua substansi tersebut tidak terlalu penting dan juga memiliki kinerja yang tidak terlalu baik sehingga kedua substansi tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Substansi dalam dimensi yang masuk ke dalam kuadran D yaitu Tenaga kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat.

Pada analisis dimensi *reliability*, Substansi yang masuk dalam kuadran A yaitu adalah Kegiatan administrasi rapi dan teratur.

Substansi dari dimensi kepercayaan (*reliability*) yang masuk ke dalam kuadran B adalah Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat, Petugas kesehatan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien dan Saat bicara petugas kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Substansi yang masuk ke dalam kuadran C adalah Pencatatan keterangan pasien dilakukan dengan baik. Menurut pasien substansi tersebut tidak terlalu penting dan juga memiliki kinerja yang tidak terlalu baik, sehingga substansi tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Substansi yang masuk ke dalam kuadran D adalah Petugas kesehatan mempunyai keterampilan yang baik. Pasien menganggap merupakan keharusan dari petugas kesehatan mempunyai keterampilan yang baik karena berhubungan dengan pelayanan/pemeriksaan yang diberikan terhadap diri pasien tersebut.

Untuk lebih meningkatkan serta mempertahankan keterampilan petugas yang baik maka perlu di adakan pelatihan guna mendapatkan penyegaran ilmu serta mendapatkan ilmu yang *up to date*.

Pada analisis dimensi *empathy*, tidak terdapat substansi yang masuk dalam kuadran A. Pasien sangat puas dengan sikap peduli petugas kesehatan sehingga tidak ada prioritas utama yang perlu diperbaiki.

Substansi dari dimensi *empathy* yang masuk ke dalam kuadran B adalah Petugas kesehatan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama, Pelayanan pemeriksaan kehamilan memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan dan Petugas kesehatan memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Ketiga substansi ini dinilai penting dan sudah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga mampu memberikan kepuasan pada pasien.

Substansi dari dimensi *empathy* yang masuk kedalam kuadran C yaitu Petugas kesehatan menghargai privasi pasien, Petugas Kesehatan tidak terburu-buru dalam memberikan pelayanan dan Petugas kesehatan bersedia mendengar keluhan yang saya sampaikan. Ketiga substansi ini memiliki

kinerja yang rendah dan menurut pasien tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan.

Tidak terdapat substansi dalam dimensi yang masuk ke dalam kuadran D.

Pada dimensi Assurance, substansi yang masuk ke dalam kuadran A yaitu menyebabkan ketidakpuasan pasien. Substansi tersebut adalah Tidak di tarif biaya tetapi kualitas pelayanan tetap baik. Substansi ini di anggap sangat penting oleh pasien akan tetapi pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan, sehingga pasien merasa tidak puas atas substansi ini.

Substansi dari dimensi ini yang masuk ke dalam kuadran B adalah Pasien merasa percaya bahwa tenaga kesehatan mampu mengatasi masalah pada kehamilannya dan Petugas kesehatan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya. Kedua substansi ini dinilai penting dan sudah dilaksanakan dengan sangat baik sehingga mampu memberikan kepuasan pada pasien.

Substansi dari dimensi ini yang masuk kedalam kuadran C yaitu Sebelum melakukan pemeriksaan / tindakan. Substansi ini memiliki kinerja yang rendah dan menurut pasien tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan.

Substansi yang masuk ke dalam kuadran D yaitu substansi yang memiliki kinerja sangat baik namun tidak terlalu dipentingkan oleh pasien, substansi ini adalah Petugas kesehatan membuat perasaan pasien aman. Menurut pasien substansi tersebut dianggap kurang penting akan tetapi petugas melaksanakannya dengan baik sehingga hal ini sangat memuaskan.

Skor rata-rata untuk harapan pelayanan yang diinginkan sebesar 3,48 dan skor rata-rata kenyataan yang di dapatkan sebesar 3,11. Bila merujuk pada pendapat Arikunto (1992:140) apabila kenyataan dibanding dengan harapan lebih besar dari 75 %, maka pelanggan akan puas. Jadi pelayanan *antenatal care* (ANC) dalam kegiatan *gempungan* di wilayah kerja puskesmas Sukasari kabupaten Purwakarta tahun 2011 yang diberikan sudah memuaskan pasien.

Dari diagram 7 di atas ada empat substansi yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, atribut tersebut adalah Proses pendaftaran dilakukan dengan cepat, Kegiatan administrasi rapi dan teratur, *Tempat* Kegiatan pelayanan *antenatal care* (ANC) memiliki kenyamanan diruang pelayanan dan Pasien tidak terlalu lama untuk pemeriksaan Proses pendaptaran dilaksanakan dengan cepat. Substansi ini di anggap sangat penting oleh pasien akan tetapi pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan.

Penelitian yang dilakukan ICSI untuk kepuasan pelanggan yang dikemukakan Irawan (2003) membuktikan bahwa keunggulan bukti fisik (*tangible*) mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan sehingga menempatkan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang *supermarket* dan *concern* pada *tangible* menjadi *market leader* dan mencapai kepuasan yang tinggi pada bidang usaha sejenis.

Secara umum, kualitas adalah dimensi yang global dan relatif tidak sensitif terhadap perbedaan segmen. Oleh karena itu untuk membangun total kepuasan pelanggan dalam jangka aktu yang panjang, maka komitmen terhadap kualitas akan memberikan hasil yang setimpal. Apabila pelanggan tidak puas dengan kualitas, maka tingkat loyalitas akan turun sangat tajam. Sebaliknya, apabila mereka puas, maka diperoleh loyalitas yang cukup tinggi.

Simpulan

1. Terdapat hubungan antara dimensi *tagible* (PValue = 0,000), *responsiveness* (PValue=0,016), *reliability* (PValue=0,004), *emphaty* (PValue=0,013) dan, *assurance* (PValue=0,000) dengan kepuasan pasien pada kegiatan *Gempungan*.
2. Berdasarkan analisis diagram kartesius yang menjadi masalah dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah pada substansi proses pendaftaran, Kegiatan administrasi, *Tempat* kegiatan pelayanan *antenatal care* (ANC) dan waktu tunggu pasien untuk diperiksa.

Saran

Agar membuat sistem pendaftaran dan sistem informasi yang lebih baik, serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan kinerja para petugas dalam pelaksanaan *Gempungan*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Adisi 12. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Irawan, Handi, 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Manajement*. (Edisi Indonesia Oleh Hendra Teguh, Rono dan Benjamin Molan). PT. Indeks : Jakarta.
- Notoatmodjo,S. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo,S. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Supartono. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Zulian Yamit. (2005). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Penerbit Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

*Prosiding Seminar Nasional Kesehatan
Jurusan Kesehatan Masyarakat FKIK UNSOED
Purwokerto, 31 Maret 2012*