

## Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru

Syaefulloh<sup>1</sup>

### INFO ARTIKEL

#### Penulis:

<sup>1</sup>Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

\*E-mail: [syaefulloh@eco.uir.ac.id](mailto:syaefulloh@eco.uir.ac.id)

#### Untuk mengutip artikel ini:

Syaefulloh. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Rekomendasi Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru. Vol. 27, No. 1, Hal. 30-35.

#### Akses online:

<https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>

#### E-mail:

[kiat@jurnal.uir.ac.id](mailto:kiat@jurnal.uir.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan rekomendasi pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Pekanbaru. Secara lebih spesifik tujuan dari penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas kota Pekanbaru. 2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap rekomendasi kepada pihak lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Kota Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini sebanyak 155 orang dengan kriteria memiliki pendidikan minimal SMP dan lebih dari satu kali menjalani rawat jalan di Puskesmas Kota Pekanbaru. Penentuan sampel menggunakan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan aplikasi Software Analysis AMOS dan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Pekanbaru. 2. Tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi pihak lain agar memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak manajemen yang ada di kota Pekanbaru khususnya untuk keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tetap menjaga kelima dimensi tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan dan rekomendasi yang memegang peranan penting. penting dalam hal pemasaran rawat jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen puskesmas untuk meningkatkan kinerja pelayanan rawat berdasarkan 31 indikatornya.

*This study discusses the relationship between service quality, satisfaction and recommendations for outpatients at Puskesmas Kota Pekanbaru. More specifically, the objectives of this study are 1. To determine the effect of service quality on the satisfaction level of outpatients at the Pekanbaru City Health Center. 2. To determine the effect of the level of patient satisfaction on recommendations to other parties to take advantage of health services at the Pekanbaru City Health Center. Respondents in this study were 155 people with the criteria of having a minimum education of junior high school and undergoing outpatient treatment at the Pekanbaru City Health Center more than once. Determination of the sample using purposive sampling. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) analysis with AMOS and SPSS applications. The results showed that 1. Quality of service had a positive and significant effect on outpatient satisfaction at the Pekanbaru City Health Center. 2. Patient satisfaction has a positive and significant effect on recommendations to other parties to take advantage of health services at the Pekanbaru City Health Center. The results of this study provide practical implications that the management of public health centers in the city of Pekanbaru, especially for outpatients, must emphasize more so that reliability, responsiveness, tangibles, assurance and empathy are maintained because these five dimensions have a great influence on satisfaction and recommendations play a very important role. important in terms of marketing outpatient Puskesmas in Pekanbaru City. The practical implication of the results of this study is that it can be used as a reference by the management of the puskesmas to improve the performance of the quality of outpatient services based on 31 indicators.*

**Katakunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan

## 1. Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang didirikan oleh pemerintah adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik sebagai tugas pokoknya. Hal itu sesuai dengan tujuan pembangunan kesehatan yang di selenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan setinggi-tingginya. pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan. terhadap kualitas kesehatan.

Puskesmas sebagai salah satu organisasi jasa pelayanan kesehatan dan merupakan organisasi sosial, dipandang perlu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang dianggap sebagai organisasi jasa yang langsung menyentuh kepada masyarakat setempat. Untuk itu perlu diukur kualitas layanan agar senantiasa selalu meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat dengan biaya yang relatif murah. Pengukuran kualitas layanan kesehatan nirlaba belum banyak dilakukan, seperti pada puskesmas karena umumnya banyak penelitian lebih kerumah sakit swasta yang bertujuan mendapatkan laba yang maksimal. Jika adapun lebih banyak pada penelitian Rumah Sakit Negeri (milik pemerintah yang besar). Misalnya Fllod dan Scott (1987) mengukur kinerja rumah sakit dari segi efisiensi dan efektivitas penanganan pasien rawat inap. Babakus dan Mangold (1992) mengukur kinerja rumah sakit dari segi kepuasan pasien.

Penilaian kualitas jasa sebagaimana umumnya akan meliputi lima dimensi kualitas yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud (Parasuraman, 1985: 44). Keandalan meliputi penerimaan dan pemeriksaan tepat dan cepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan jadwal pelayanan yang tepat, misalnya visit dokter dan perawat. Ketanggapan meliputi keluhan pasien yang selalu diperhatikan, ditanggapi, dan ditangani cepat, dan memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Keyakinan meliputi pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis penyakit dan ketrampilan perawat dan petugas lain dalam bekerja, pelayanan yang sopan, ramah, jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan dalam menjalani perawatan. Empati meliputi keluhan pasien diperhatikan, sikap dokter dan perawat yang sabar dan simpatik. Berwujud meliputi ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan kesehatan yang bersih dan lengkap, kerapian dan kebersihan dokter, perawat dan petugas yang lain (Supranto, 1997: 265). Definisi kualitas pelayanan/jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (Tjiptono, 1996: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan yang diharapkan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi

ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 1996: 146).

Pemerintah mengeluarkan kebijakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan telah memberikan subsidi kesehatan dengan membuat program bantuan operasional kesehatan (BOK) untuk puskesmas yang sudah terlealisasi pertengahan tahun 2010. Berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan Nomor 551/2010 tertanggal 5 Mei 2010, pada tahun 2010 setiap puskesmas mendapat Rp 10 juta dari sekitar 8.500 puskesmas. Pada tahun 2010, jumlah dana BOK yang disalurkan sebesar Rp 226 miliar pada 8737 unit puskesmas. Pada tahun 2011 meningkat menjadi Rp 904,5 miliar yang disalurkan langsung kepada pemerintah daerah pada untuk selanjutnya dibagi pada tiap-tiap puskesmas. Besaran alokasi tiap puskesmas diserahkan pada Kabupaten/Kota. Saat ini jumlah puskesmas yang ada di seluruh wilayah Indonesia sebanyak 8967 unit. Dana BOK tahun 2011, seluruh Puskesmas di Indonesia mendapatkan dana Bantuan Operasional Kesehatan atau BOK untuk menunjang akses pelayanan kesehatan. Dana BOK yang diterima itu berkisar Rp 75-250 juta. Dengan jumlah puskesmas 19 maka pemerintah minimal telah mensubsidi untuk puskesmas sebesar 1.425 miliar.

Di puskesmas Pekanbaru sendiri sesuai surat edaran walikota, No: 001/441/Diskes/2006 dan peraturan daerah N0: 4 tahun 2005 terhitung mulai tanggal 1 januari 2006 telah memberikan pengobatan secara gratis yang meliputi pendaftaran, pemeriksaan fisik, dan obat-obatan. Dengan pengobatan gratis di puskesmas diharapkan masyarakat banyak menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas. Namun pada kenyatannya walaupun pemerintah telah memberikan subsidi yang cukup besar, masyarakat masih banyak juga memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit swasta yang biayanya relatif lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan kesehatan milik pemerintah khususnya Puskesmas.

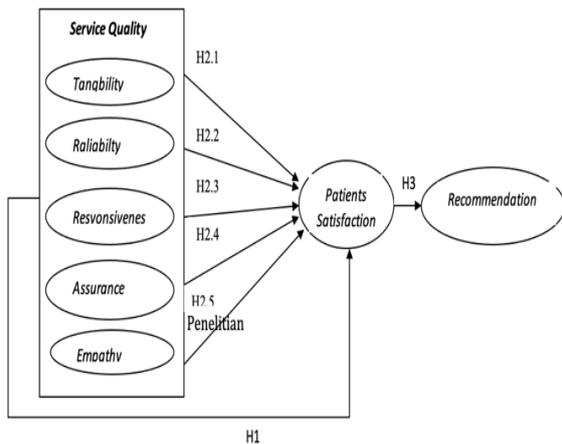
Seharusnya dengan subsidi pemerintah yang cukup besar kepuskesmas sehingga pengobatan gratis maka seharusnya banyak kunjungan masyarakat untuk menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas dipekanbaru dibandingkan menggunakan pelayanan kesehatan dirumah sakit swasta yang relatif mahal. Namun kenyataannya yang terjadi adalah penurunan kunjungan masyarakat dalam menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas dari tahun 2011 mengalami penurunan kunjungan -7,67% dan tahun 2012 mengalami penurunan -8,49%. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang mendalam tentang fenomena – fenomena diatas bisa terjadi. Hal ini yang menjadi pertimbangan penulis untuk meneliti kepuasan pasien puskesmas dan rekomendasi terhadap pihak lain agar menggunakan jasa pelayanan puskesmas dengan diharapkan kunjungan penggunaan pelayanan kesehatan puskesmas meningkat. Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi masalah pokok yang membedakan penelitian ini adalah selain meneliti tingkat kepuasan pasien tetapi menambah rekomendasi terhadap pihak lain agar menggunakan

pelayanan kesehatan Puskesmas sehingga kunjungan ke puskesmas meningkat.

- a. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas?
- b. Bagaimanakah pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap rekomendasi kepada pihak lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas?

**2. Telaah Pustaka**

Terdapat tiga hal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengkonsumsi jasa antara lain informasi langsung yang diperoleh dari orang lain, kebutuhan perorangan yang diperlukan serta pengalaman dalam pemakaian jasa. Setiap faktor kepuasan memiliki makna tersendiri dan berbeda satu sama lainnya. Best (1997:178) serta Guiltinan dan Paul (1994:7) mengemukakan bahwa unsur kualitas produk terdiri dari *performance, feature, conformance, durability, servicebiality, appearance, reputation*. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) terdiri atas unsur *reliability, resvonsiveness, assurance, empathy dan tangible*. Berdasarkan pada uraian diatas maka sebagai gambaran dari kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

**Hipotesis Penelitian**

- H1 : Secara simultan Kualitas layanan kesehatan puskesmas berpengaruh secara positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien.
- H2.1 : Secara parsial *Tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien
- H2.2 : Secara parsial *Reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien
- H2.3 : Secara parsial *Responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien
- H2.4 : Secara parsial *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien

- H2.5 : Secara parsial *Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien
- H3 : Tingkat kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap rekomendasi

**3. Metode Penelitian**

**Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian akan dilakukan di puskesmas-puskesmas yang berada di kota Pekanbaru yang berjumlah 19 puskesmas. Namun yang akan diambil hanya 6 kecamatan yang diwakili 1 puskesmas sehingga berjumlah 6 puskesmas. Hal ini dikarenakan pertimbangan luasnya area sehingga membutuhkan tenaga, waktu lama dan biaya yang besar. Penelitian ini akan dilakukan pada Bulan Oktober 2012.

**Populasi dan Sampel penelitian**

Menurut Sugiyono (2008) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien yang telah menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas pekanbaru pada tahun 2012 dengan jumlah 445.571 pasien.

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sekaran, 2006). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua tahap yaitu tahap pertama menggunakan metode purposive (*purposive sampling*). *Purposive sampling* adalah suatu metode untuk memilih sampel yang memiliki tujuan secara subjektif. Menurut Ferdinand, (2006). Hal ini dilakukan karena peneliti telah memahami bahwa kelompok sasaran tertentu saja yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan. Kriteria sampel yang digunakan adalah pasien yang memiliki tingkat pendidikan minimal SMP dengan pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif dan sudah lebih dari dua kali berobat ke puskesmas. Sedangkan tahap kedua menggunakan metode *convenience sampling* yang digunakan untuk memilih sampel yang memenuhi kriteria dan kebetulan ditemui ditempat untuk dimintai informasi tentang kualitas layanan puskesmas ( Hadi, 1987).

Dalam penentuan jumlah pengambilan sampel menggunakan persamaan *finite population* dari *weiers* ( Istijanto, 2005), yaitu:

$$n = \frac{\pi(1-\pi)}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{\pi(1-\pi)}{N}}$$

Dimana:

n = jumlah minimum sampel

z = unit standar error dari distribusi normal yang menghasilkan tingkat kepercayaan yang diinginkan yaitu dengan tingkat kepercayaan 95% = 1,96

π = proporsi populasi yang akan diteliti. (jika tidak dapat memperkirakan proporsi populasi gunakan π = 0,5)

E = Tingkat ketelitian atau perbedaan maksimum antara proporsi sampel dengan proporsi populasi yang dapat diterima untuk tingkat kepercayaan yang ditetapkan dimana  
 $E = 0,1$ .

## Hasil Struktural SEM dan Pembahasan

### Hasil pengujian Hipotesis SEM

1. Pengaruh langsung *Tangibility* terhadap *Patient Satisfaction* memiliki koefisien sebesar 0.353 dengan p-value sebesar  $0.08 < \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Tangibility* terhadap *Patient Satisfaction*. Dengan koefisien bertanda positif (0.353) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai *Tangibility*, semakin tinggi pula nilai *Patient Satisfaction*.
2. Pengaruh langsung *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction* memiliki koefisien sebesar 0.186 dengan p-value sebesar  $0.051 > \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.186) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Reliability*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
3. Pengaruh langsung *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction* memiliki koefisien sebesar 0.303 dengan p-value sebesar  $0.001 < \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.303) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Responsiveness*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
4. Pengaruh langsung *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction* memiliki koefisien sebesar 0.487 dengan p-value sebesar  $0.000 < \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.487) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Assurance*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
5. Pengaruh langsung *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction* memiliki koefisien sebesar 0.419 dengan p-value sebesar  $0.000 < \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.419) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Empathy*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
6. Pengaruh langsung *Patient Satisfaction* terhadap *Recommendation* memiliki koefisien sebesar 0.792 dengan p-value sebesar  $0.000 < \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Patient Satisfaction* terhadap *Recommendation*. Karena koefisien bertanda positif (0.792) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Patient Satisfaction*, semakin tinggi pula *Recommendation*.

## Pembahasan

### a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

Berdasarkan hasil pengolahan data dimana kualitas pelayanan yang mempunyai lima dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan nilai koefisien bertanda positif 0,35. Oleh karena itu hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa Secara simultan Kualitas layanan kesehatan puskesmas berpengaruh secara positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh rawat jalan puskesmas telah mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya. Apalagi pengaruh dari kelima dimensi tersebut mempunyai nilai yang tidak jauh berbeda, yang artinya semua dimensi itu berpengaruh sama terhadap kualitas pelayanannya.

Hasil penelitian mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Parasuraman *et al.* (1985) dimana dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima, Oliver (2007) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Seperti yang diungkapkan oleh Sumarno (2002), Vandaliza (2007), Wiyono dan Wahyudin, Manulang (2008) dan Akbar dan Parvez (2009) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki dampak positif bagi kepuasan pelanggan.

### b. Pengaruh langsung *Tangibility* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa hipotesis (H2.1) yang menyatakan Secara parsial *Tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien diterima. Dengan memiliki koefisien sebesar 0.353 dengan p-value sebesar  $0.08 < \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Tangibility* terhadap *Patient Satisfaction*. Dengan koefisien bertanda positif (0.353) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai *Tangibility*, semakin tinggi pula nilai *Patient Satisfaction*.

### c. Pengaruh langsung *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa hipotesis (H2.2) yang menyatakan bahwa Secara parsial *Reliability* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien diterima dengan memiliki koefisien sebesar 0.186 dengan p-value sebesar  $0.051 > \alpha (0.05)$  sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.186) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Reliability*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.

#### d. Pengaruh langsung *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa hipotesis (H2.3) yang menyatakan bahwa Secara parsial *Responsiveness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien diterima. memiliki koefisien sebesar 0.303 dengan p-value sebesar  $0.001 < \alpha$  (0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Responsiveness* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.303) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Responsiveness*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.

#### e. Pengaruh langsung *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa hipotesis (H2.4) yang menyatakan bahwa Secara parsial *Assurance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien diterima dengan memiliki koefisien sebesar 0.487 dengan p-value sebesar  $0.000 < \alpha$  (0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.487) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Assurance*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.

#### f. Pengaruh langsung *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction*

Berdasarkan hasil analisis terbukti bahwa hipotesis (H2.5) yang menyatakan bahwa Secara parsial *Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien diterima. Dengan memiliki koefisien sebesar 0.419 dengan p-value sebesar  $0.000 < \alpha$  (0.05) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif (0.419) mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Empathy*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.

#### g. Pengaruh langsung *Patient satisfaction* terhadap *recomendation*

Hasil pengujian hipotesis H3 membuktikan bahwa Tingkat kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap rekomendasi pasien rawat jalan puskesmas diterima dengan memiliki koefisien sebesar 0.792 dengan p-value sebesar  $0.000 < \alpha$  (0.05). Hal ini berarti jika semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien rawat jalan puskesmas, maka para pasien akan melakukan rekomendasi kepada orang lain dengan cara selalu merekomendasikan rawat jalan puskesmas, memberikan rekomendasi yang positif dan mengajak rekan/keluarga untuk ikut menggunakan jasa rawat jalan di puskesmas. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Brown *et al.* (2005) yang menyatakan bahwa ketika seorang pemasar mampu menawarkan tingkat kepuasan yang maksimal kepada konsumen, maka konsumen akan memiliki kecenderungan

untuk melakukan *positive word of mouth*, Swan dan Oliver (1989). Ketika konsumen puas, maka rekomendasi positif akan tercipta dan mereka lebih suka untuk memberikan rekomendasi pembelian kepada orang lain.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan tujuan penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas, yang berarti bahwa jika kinerja kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada puskesmas
2. Terdapat pengaruh signifikan antara *Tangibility* terhadap *Patient Satisfaction*. Dengan koefisien bertanda positif menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin tinggi nilai *Tangibility*, semakin tinggi pula nilai *Patient Satisfaction*.
3. Terdapat pengaruh signifikan antara *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Reliability*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
4. Terdapat pengaruh signifikan antara *Reliability* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Responsiveness*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
5. Terdapat pengaruh signifikan antara *Assurance* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Assurance*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
6. Terdapat pengaruh signifikan antara *Empathy* terhadap *Patient Satisfaction*. Karena koefisien bertanda positif mengindikasikan hubungan keduanya searah. Artinya semakin tinggi *Empathy*, semakin tinggi pula *Patient Satisfaction*.
7. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi pasien rawat jalan di puskesmas, yang berarti bahwa jika pasien merasa puas maka pasien tersebut akan meningkatkan intensitas rekomendasi.

#### 5. Saran

##### a. Saran Bagi Manajemen Puskesmas :

Berikut ini adalah saran yang dapat dikemukakan kepada manajemen Puskesmas:

1. Analisis deskripsi persepsi responden menunjukkan bahwa adanya persepsi bahwa puskesmas hanya untuk kalangan pendidikan yang relatif masih rendah dilihat dari jumlah kunjungan berdasarkan pendidikan akhir. Hal ini menimbulkan konsekuensi bagi pihak manajemen untuk menyakinkan pasien pendidikan yang relatif tinggi bahwa puskesmas tidak perbedaan signifikan kualitas layanan dengan rumah sakit swasta.
2. Secara keseluruhan, rawat jalan Puskesmas di Pekanbaru perlu secara rutin harus memperhatikan kualitas pelayanannya, terutama dalam hal membenahi

kekurangan – kekurangan yang ada, seperti indikator peralatan medis yang relatif ketinggalan dalam dimensi *tangibility*, indikator ketepatan kedatangan dokter terutama dokter spesialis yang sering terlambat dalam dimensi *reliability*, indikator perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien ketika berobat dalam dimensi *responsiveness*, indikator ketepatan diagnosis yang sering tidak sesuai prosedur dalam dimensi *assurance* dan indikator dalam masalah keramahan staff puskesmas dalam menangani kebutuhan pasien dalam dimensi *empathy* agar kualitas pelayanannya tetap terjaga yang nantinya juga akan meningkatkan kepuasan dan intensitas Rekomendasi pada rawat jalan Puskesmas di Pekanbaru.

#### b. Saran bagi penelitian selanjutnya :

Berdasarkan keterbatasan penelitian dan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat disarankan bagi peneliti selanjutnya agar :

1. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien tidak hanya rawat jalannya saja tetapi rawat inap juga. Agar hasil penelitian menjadi lebih luas.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas dan *price* sebagai bahan pembandingan tambahan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperbaiki nilai pengujian asumsi SEM dengan lebih baik lagi

#### Daftar Pustaka

Depkes RI 1992. Pedoman Kerja Puskesmas, Jakarta

Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model – Model Rumit Dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang : BP UNDIP

Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Edisi Bahasa Inggris. Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey, 07458, Edisi Bahasa Indonesia, pada PT. INDEKS

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta

Lovelock, C.H and Wright, J. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*, Sixth Edition, USA : Pearson Prentice Hall, Pearson Education International.

Malhotra Naresh K. 2005. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Keempat, Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Niken, Ellya. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi*, Tesis, Jakarta: Universitas Indonesia

Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithmal, V.A. 1985. *A Conceptual Model of*

*Service Quality and Its Implication for Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol. 49, pg. 41.

Santosa, Heru. 2010. *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota*, Tesis, Medan: Universitas Sumatera Utara

Supranto, J. 2001 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaklukan Pangsa pasar*, Penerbit Rhineka Cipta, Jakarta

Smith, Peter 1996, *Measuring Outcome in The Public Sector*, Taylor & Francis

Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Sumarno. 2002. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Sepeda Motor Honda Astrea Legenda Di Jakarta)*. Tesis, Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta

Swan, John E. and Richard L. Oliver (1989), *Post-purchase Communications by*

*Consumers. Journal of Retailing*. Vol 65 (4), 516-53.3

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*. Andi. Yogyakarta.

Zeithmal, Valerie A., 1990, *Delivery Quality Service*, The Free Press, New York

Zineldin, Mosad. 2006. *The quality of health care and patient satisfaction: An exploratory investigation of the 5Qs model at some Egyptian and Jordanian medical Clinics*. Vol. 19 No. 1, 2006 pp. 60-92

Zulhelmy. 2004. *Persepsi Manajemen Puskesmas Dan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kembali Memanfaatkan Layanan Kesehatan Di Kabumen.*, tesis. Yogyakarta.