

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi profil responden

1. Distribusi responden berdasarkan jenis umur

Dilihat dari umur pasien, mayoritas dari mereka berusia 36 sampai 45 tahun, kemudian 46 sampai 55 tahun, dan sedikit yang berusia kurang dari 16 tahun atau lebih dari 55 tahun. kuesioner ini menjelaskan pasien Puskesmas Melaya kebanyakan berusia dewasa. Perincian distribusi responden berdasar umur dapat dilihat tabel di bawah ini.

Tabel 4.1
Distribusi responden berdasarkan umur

No.	Usia (tahun)	Frekuensi	% frekuensi
1.	0-15	2	4.3
2.	16-25	7	15.2
3.	26-35	7	15.2
4.	36-45	13	28.3
5.	46-55	10	21.7
6.	56 ke atas	7	15.2
Total		46	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari jenis kelamin pasien diketahui terdapat perbedaan jumlah antara pasien pria dan wanita, terungkap pasien pria berjumlah 37% dan wanita 63%.

Tabel 4.2
Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	% frekuensi
1.	Pria	17	37.0
2.	Wanita	29	63.0
Total		46	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

Hasil pengujian presentase mendapatkan mayoritas dari mereka berpendidikan SD kebawah dengan jumlah mencapai 41.3 %. Jumlah ini mendekati separuh dari seluruh jumlah pasien. Kelompok lain yang memiliki jumlah banyak adalah pasien berlatar belakang pendidikan SLTA dengan jumlah 39.1%. Perincian sebaran pendidikan diperlihatkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Distribusi responden berdasarkan pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	% frekuensi
1.	SD kebawah	19	41.3
2.	SLTP	5	10.9
3.	SLTA	18	39.1
4.	D1-D2-D3	1	2.2
5.	S-1	3	6.5
6.	S-2 ke atas	0	0.0
Total		46	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

4. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

Mayoritas pekerjaan pasien Puskesmas Melaya adalah petani/buruh dengan jumlah mencapai 32.6 %, kemudian diikuti oleh PNS/TNI/Polri, masyarakat dengan pekerjaan selain klasifikasi yang telah ditentukan, wiraswasta dan pelajar/mahasiswa. Perincian sebaran pendidikan diperlihatkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4
Distribusi responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	% frekuensi
1.	PNS/TNI/Polri	10	21.7
2.	Wiraswasta	7	15.2
3.	Pelajar/Mahasiswa	6	13.0
4.	Petani/Buruh	15	32.6
5.	Lainnya	8	17.4
Total		46	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Respon pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Melaya mencakup dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*, masing-masing diukur dengan empat butir pertanyaan dengan skala jawaban 1 (Sangat Tidak Setuju -- disingkat STS) sampai 5 (Sangat Setuju -- disingkat SS).

Tabel 4.5
Distribusi jawaban responden

Item	Jawaban keyakinan							Jawaban harapan							Gap
	STS	TS	N	S	SS	Σ	X	STS	TS	N	S	SS	Σ	Y	
1	0	0	1	32	13	196	4.26	0	0	3	23	20	201	4.37	
2	0	0	2	30	14	196	4.26	0	0	1	28	17	200	4.35	
3	0	0	2	35	9	191	4.15	0	0	3	21	22	203	4.41	
4	0	0	4	35	7	187	4.07	0	0	2	26	18	200	4.35	
<i>grand mean 4.18</i>							<i>grand mean 4.36</i>							-0.18	

Item	Jawaban keyakinan							Jawaban harapan							Gap
	STS	TS	N	S	SS	Σ	X	STS	TS	N	S	SS	Σ	Y	
5	0	0	3	31	12	193	4.20	0	0	5	18	23	202	4.39	
6	0	0	2	35	9	191	4.15	0	0	2	19	25	207	4.50	
7	0	0	4	27	15	195	4.24	0	0	2	20	24	206	4.48	
8	0	1	0	33	12	194	4.22	0	0	1	16	29	212	4.61	
<i>grand mean 4.20</i>							<i>grand mean 4.49</i>							-0.29	

Item	Jawaban keyakinan							Jawaban harapan							Gap
	STS	TS	N	S	SS	Σ	X	STS	TS	N	S	SS	Σ	Y	
9	0	0	1	39	6	189	4.11	0	0	3	22	21	202	4.39	
10	0	0	6	32	8	186	4.04	0	0	2	16	28	210	4.57	
11	0	0	1	38	7	190	4.13	0	0	2	20	24	206	4.48	
12	0	0	9	31	6	181	3.93	0	0	3	17	26	207	4.50	
<i>grand mean 4.05</i>							<i>grand mean 4.48</i>							-0.43	

Item	Jawaban keyakinan							Jawaban harapan							Gap
	STS	TS	N	S	SS	Σ	X	STS	TS	N	S	SS	Σ	Y	
13	0	0	2	28	16	198	4.30	0	0	0	17	29	213	4.63	
14	0	0	2	39	5	187	4.07	0	0	7	26	13	190	4.13	
15	0	0	1	40	5	188	4.09	0	0	1	22	23	206	4.48	
16	0	0	2	36	8	190	4.13	0	0	2	21	23	205	4.46	
<i>grand mean 4.15</i>							<i>grand mean 4.42</i>							-0.27	
Item	Jawaban keyakinan							Jawaban harapan							Gap
	STS	TS	N	S	SS	Σ	X	STS	TS	N	S	SS	Σ	Y	
17	0	0	4	33	9	189	4.11	0	0	3	27	16	197	4.28	
18	0	0	1	38	7	190	4.13	0	0	0	19	27	211	4.59	
19	0	0	2	30	14	196	4.26	0	0	2	16	28	210	4.57	
20	0	0	0	32	14	198	4.30	0	0	0	21	25	209	4.54	
<i>grand mean 4.20</i>							<i>grand mean 4.49</i>							-0.29	
<i>Grand mean total semua dimensi 4.16</i>							<i>Grand mean total semua dimensi 4.45</i>							-0.29	

ber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau *gap* paling kecil yaitu variabel *Tangible* (-0.18) skor ini dikategorikan sedang dan paling baik diantara variabel yang lain dan variabel yang

memiliki tingkat kepuasan terkecil atau gap paling besar yaitu variabel *Responsivness* (-0.43).

Tabel 4.6
Total *grand mean* semua dimensi

Dimensi	No	Pertanyaan	X keyakinan	Y harapan	Σ Gap
<i>Tangible</i>	1.	Puskesmas Melaya memiliki kenyamanan di ruang tunggu dan ruang pelayanan	4.26	4.37	-0.11
	2.	Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya berpenampilan rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya	4.26	4.35	-0.09
	3.	Puskesmas Melaya memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti kursi diruang tunggu, tempat parkir dan toilet	4.15	4.41	-0.26
	4.	Peralatan medis Puskesmas Melaya yang digunakan dalam kondisi bersih	4.07	4.35	-0.28
	Σ	Rata-rata total	4.18	4.36	-0.18
<i>Reliability</i>	1.	Alur pelayanan di Puskesmas Melaya tidak membingungkan	4.20	4.39	-0.19
	2.	Kemudahan pelayanan administrasi di loket	4.15	4.50	-0.35
	3.	Pasien mendapatkan pelayanan secara cepat	4.24	4.48	-0.24
	4.	Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberi pelayanan yang memuaskan	4.22	4.61	-0.39
	Σ	Rata-rata total	4.20	4.49	-0.29
<i>Responsiveness</i>	1.	Pegawai puskesmas Melaya menyampaikan informasi secara	4.11	4.39	-0.28

		jelas dan mudah di mengerti			
	2.	Pelayanan dimulai tepat waktu	4.04	4.57	-0.53
	3.	Tenaga medis tanggap terhadap keluhan pasien	4.13	4.48	-0.35
	4.	Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya selalu ada sesuai jadwal	3.93	4.50	-0.57
	Σ	Rata-rata total	4.05	4.48	-0.43
<i>Assurance</i>	1.	Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya bersikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	4.30	4.63	-0.33
	2.	Pasien merasa tidak ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis	4.07	4.13	-0.06
	3.	Tenaga medis trampil dalam menjalankan tugasnya	4.09	4.48	-0.39
	4.	Tenaga medis memberikan rasa nyaman dan aman kepada pasien	4.13	4.46	-0.33
	Σ	Rata-rata total	4.15	4.42	-0.27
<i>Emphaty</i>	1.	Komunikasi pasien dengan tenaga medis berjalan baik dan lancar	4.11	4.28	-0.17
	2.	Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberikan perhatian yang baik kepada pasien	4.13	4.59	-0.46
	3.	Tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama	4.26	4.57	-0.31
	4.	Petugas puskesmas tidak membedakan pasien yang datang	4.30	4.54	-0.24
	Σ	Rata-rata total	4.20	4.49	-0.29
Total dimensi	Σ	<i>Grand mean</i> total semua dimensi	4.16	4.45	-0.29

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Dari tabel diatas, dapat dilihat item gap yang terkecil dan gap yang terbesar dari tiap dimensi dimana pada dimensi *tangible* yang memiliki *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No. 2 (-0.09) Sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No. 4 (-0.28). Pada dimensi *reliability* yang memiliki kepuasan terbesar adalah No. 1 (-0.19) dan kepuasan terkecil pada item No. 4 (-0.39). Pada dimensi *Responsiveness* yang memiliki kepuasan terbesar adalah item No.1 (-0.28) dan kepuasan yang terkecil pada item No.4 (-0.57). Pada dimensi *Assurance* yang memiliki kepuasan terbesar adalah item No.2 (-0.06) dan kepuasan terkecil pada item No.3 (-0.39) dan pada dimensi *Empathy* yang memiliki kepuasan terbesar terdapat pada item No.1 (-0.17) dan kepuasan terkecil pada item No.2 (-0.46) .

Rata-rata respon tersebut kemudian diklasifikasikan agar lebih mudah diinterpretasikan, dalam rentang rata-rata *grand mean* dari terkecil sebesar 1 sampai dengan terbesar sebesar 5 memiliki interval :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

Klasifikasi rata-rata respon berdasarkan nilai interval tersebut adalah:

1-1.8 : Sangat rendah

> 1.8 - 2.6 : Rendah

- > 2.6 – 3.4 : Sedang
- > 3.4 – 4.2 : Tinggi
- > 4.2 – 5 : Sangat tinggi

Dari klasifikasi rata-rata respon diatas terlihat *grand mean* dimensi pelayanan pada keyakinan berkisar dari 4.05 sampai dengan 4.20, semuanya termasuk dalam klasifikasi tinggi. Berarti pasien Puskesmas Melaya sudah menilai baik terhadap pelayanan yang ada. Meskipun demikian bila skor keyakinan dibandingkan dengan skor harapan terlihat masih dibawah harapan. Dalam tabel tersebut terlihat *grand mean* pada harapan yang berkisar dari 4.36 sampai 4.49, termasuk dalam klasifikasi sangat tinggi.

Selisih (*gap*) antara keyakinan dengan harapan menjelaskan tingkat kepuasan pasien, kepuasan paling rendah terjadi pada saat kinerja jauh dibawah harapan, yaitu saat kinerja minimal (1) sedangkan harapan maksimal (5), nilainya sebesar $1 - 5 = -4$. Sebaliknya kepuasan paling tinggi terjadi pada saat kinerja jauh melampaui harapan, yaitu saat kinerja maksimal (5) sedangkan harapan minimal (1), nilainya sebesar $5 - 1 = 4$. Rentang kepuasan -4 sampai dengan terbesar sebesar 4 memiliki interval :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ &= (4 - (-4)) / 5 \\ &= 1.6 \end{aligned}$$

Klasifikasi selisih (*gap*) antara keyakinan dengan harapan berdasarkan nilai interval tersebut adalah:

- 4 s/d -2.4 : Sangat rendah
- > -2.4 s/d -0.8 : Rendah
- > -0.8 s/d 0.8 : Sedang
- > 0.8 s/d 2.4 : Tinggi
- > 2.4 s/d 4 : Sangat tinggi

Dari klasifikasi diatas terlihat rata-rata kinerja dari semua dimensi pelayanan sebesar 4.16 sedangkan harapannya 4.45, sehingga menghasilkan *gap* atau tingkat kepuasan sebesar $4.16 - 4.45 = -0.29$. Dalam klasifikasi kepuasan *gap* ini termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelayanan yang ada di Puskesmas Melaya biasa saja atau moderat.

B. Pembahasan

1. Pelayanan *tangible*

Tangible merupakan tanggapan pasien terhadap fasilitas fisik yang ada, seperti peralatan, perlengkapan, dan fasilitas kesehatan. Sebanyak 63 % pasien berharap sangat tinggi pihak Puskemas Melaya, sebanyak 34.8 % berharap dalam intensitas tinggi, dan sisanya sebanyak 2.2 % dalam intensitas sedang. Terhadap harapan ini pihak Puskesmas Melaya dinilai belum dapat memenuhi

seluruhnya, 58.7 % pasien menilai baru bisa memenuhi dalam level tinggi, dan 41.3 % yang sudah menerima dalam level sangat tinggi.

Tabel 4.7
Distribusi jawaban dimensi *tangible*

Klasifikasi	% Frekuensi	
	Keyakinan	Harapan
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Sedang	0	2.2
Tinggi	58.7	34.8
Sangat tinggi	41.3	63.0
Jumlah	100.0	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.18 - 4.36 = -0.18$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Tangible* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dari dimensi *Tangible* item yang memiliki *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No. 2 (-0.09) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya berpenampilan rapi dan sopan dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No. 4 (-0.28) yaitu peralatan medis Puskesmas Melaya yang digunakan dalam kondisi bersih. Rata-rata *gap* dari dimensi ini adalah -0.18 skor ini dikategorikan sedang. Jika

dibandingkan dari penelitian yang dilakukan oleh Rahmulyono (2008) tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman terdapat perbedaan dimana dari dimensi *Tangible* item yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar yaitu item tentang Puskesmas Depok 1 di Sleman memiliki fasilitas fisik yang memadai seperti gedung, tempat parkir, dan toilet dan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item tentang Puskesmas Depok 1 Sleman memiliki kenyamanan di ruang pelayanan dan ruang tunggu. Rata-rata *gap* dari dimensi ini adalah dikategorikan sedang.

2. Pelayanan *reliability*

Reliability merupakan tanggapan pasien terhadap keandalan perusahaan (perawat dan petugas puskesmas) dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. Sebanyak 26.1 % memiliki harapan tinggi terhadap puskesmas Melaya, Sebagian besar memiliki harapan sangat tinggi yaitu sekitar 73.9 %, tidak ada pasien yang harapannya dibawah itu. Terhadap harapan pasien tersebut pihak Puskesmas belum dapat memenuhi seluruhnya, sebanyak 52.2 % pasien masih menilai pelayanannya pada klasifikasi tinggi, dan 47.8 % pasien menilai pada klasifikasi sangat tinggi.

Tabel 4.8
Distribusi jawaban dimensi *reliability*

Klasifikasi	% Frekuensi	
	Keyakinan	Harapan
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Sedang	0	0
Tinggi	52.2	26.1
Sangat tinggi	47.8	73.9
Jumlah	100.0	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.20 - 4.49 = -0.29$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Reliability* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dari dimensi *Reliability* item, pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No. 1 (-0.19) yaitu alur pelayanan di Puskesmas Melaya tidak membingungkan, sedangkan *gap* yang skornya paling tinggi atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No. 4 (-0.39) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberi pelayanan yang memuaskan, rata-rata total dari *gap* dimensi *Reliability* ini adalah - 0.29 sehingga dalam hal ini pelayanan *Reliability* yang diberikan belum sesuai harapan sepenuhnya tetapi sudah dikategorikan sedang atau cukup baik. Dibandingkan dari penelitian serupa Rahmulyono (2008), item yang memiliki *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar yaitu

item tentang kegiatan administrasi rapi dan teratur. Sedangkan item yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan cepat dan tepat. Rata-rata gap dari dimensi ini adalah dikategorikan sedang.

3. Pelayanan *responsiveness*

Responsiveness merupakan tanggapan pasien terhadap kemampuan para staf untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Harapan pasien pada dimensi ini mayoritas sangat tinggi mencapai 78 %, sebanyak 19.6 % memiliki harapan dengan klasifikasi tinggi dan 2.2 % dengan klasifikasi sedang. Kemampuan Puskesmas Melaya dalam dimensi ini dinilai sudah tinggi oleh sebanyak 71.7 % pasien, dan sejumlah 28.3% lainnya menilai sudah sangat tinggi.

Tabel 4.9
Distribusi jawaban dimensi *responsiveness*

Klasifikasi	% Frekuensi	
	Keyakinan	Harapan
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Sedang	0	2.2
Tinggi	71.7	19.6
Sangat tinggi	28.3	78.3
Jumlah	100.0	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.05 - 4.48 = -0.43$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Responsiveness* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dilihat dari dimensi *Responsiveness* item pelayanan yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.1 (-0.28) yaitu pegawai puskesmas Melaya menyampaikan informasi secara jelas dan mudah di mengerti. Sedangkan item yang memiliki *gap* paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No.4 (-0.57) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya selalu ada sesuai jadwal. Rata-rata total dari *gap responsiveness* ini adalah -0.43, sehingga pelayanan pada dimensi ini belum sesuai harapan tetapi sudah dikategorikan sedang atau cukup baik. Dibandingkan dari penelitian Rahmulyono (2008), pada dimensi ini yang memiliki *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item tenaga medis dan karyawan selalu ada sesuai jadwal dan yang memiliki *gap* paling besar adalah item pelayanan dimulai tepat waktu. Rata-rata *gap* dari dimensi ini adalah dikategorikan sedang atau cukup baik.

4. Pelayanan *assurance*

Assurance merupakan tanggapan pasien terhadap kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya dan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sebanyak 67.4 % pasien berharap sangat tinggi pihak puskesmas dapat memberikannya, sisanya sebanyak 32.6 % dalam level tinggi. Penilaian pasien terhadap

kemampuan puskesmas sebanyak 60.9 % pasien dalam level tinggi, dan 39.1 % pasien sudah dalam level sangat tinggi.

Tabel 4.10
Distribusi jawaban dimensi *assurance*

Klasifikasi	% Frekuensi	
	Keyakinan	Harapan
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Sedang	0	0
Tinggi	60.9	32.6
Sangat tinggi	39.1	67.4
Jumlah	100.0	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.15 - 4.42 = -0.27$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *Assurance* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Dilihat dari tabel pada dimensi *Assurance* item yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.2 (-0.06) yaitu pasien merasa tidak ragu terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis. Sedangkan *gap* yang besar atau tingkat kepuasan terkecil pada item No.3 (-0.39) yaitu tenaga medis trampil dalam menjalankan tugasnya. Rata-rata total *gap* dari dimensi ini adalah -0.42, meskipun belum sesuai harapan tetapi *gap* ini termasuk kategori sedang.

Dibandingkan dari penelitian Rahmulyono (2008), pada dimensi ini yang memiliki gap paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item tenaga medis dan karyawan mempunyai kemampuan, pengetahuan yang cukup luas dan kecakapan dalam menjalankan tugasnya dan yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item Puskesmas Depok 1 di Sleman memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan. Rata-rata gap dari dimensi ini adalah dikategorikan sedang atau cukup baik.

5. Pelayanan *empathy*

Dimensi *Empathy* merupakan tanggapan terhadap kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien. 76.1 % pasien berharap sangat tinggi pihak puskesmas Melaya mampu memberikannya, dan sisanya sebanyak 23.9 % berharap dalam level tinggi. Terhadap harapan ini pihak Puskesmas dinilai belum dapat memenuhi seluruhnya, 52.2 % pasien menilai baru bisa memenuhi dalam level tinggi, dan 47.8 % yang sudah menerima dalam level sangat tinggi.

Tabel 4.11
Distribusi jawaban dimensi *empathy*

Klasifikasi	% Frekuensi	
	Keyakinan	Harapan
Sangat rendah	0	0
Rendah	0	0
Sedang	0	0
Tinggi	52.2	23.9
Sangat tinggi	47.8	76.1
Jumlah	100.0	100.0

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2010

Secara rata-rata *gap* yang terjadi antara keyakinan dengan harapan sebesar $4.20 - 4.49 = -0.29$ termasuk dalam klasifikasi sedang, berarti pelaksanaan *empathy* masih dalam tingkatan biasa saja atau moderat. Pada dimensi *empathy* item yang mempunyai *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item No.1 (-0.17) yaitu komunikasi pasien dengan tenaga medis berjalan baik dan lancar. Sedangkan item dengan *gap* yang besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item No.2 (-0.46) yaitu tenaga medis dan pegawai puskesmas Melaya memberikan perhatian yang baik kepada pasien. Rata-rata total *gap* dari dimensi ini adalah -0.29, skor ini dikategorikan sedang atau cukup baik. Dibandingkan dari penelitian Rahmulyono (2008), pada dimensi ini yang memiliki *gap* paling kecil atau tingkat kepuasan terbesar adalah item Puskesmas Depok 1 memberikan

kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan kesehatan dan yang memiliki gap paling besar atau tingkat kepuasan terkecil adalah item tenaga medis dan karyawan tidak membiarkan pasien menunggu antrian terlalu lama. Rata-rata gap dari dimensi ini adalah dikategorikan sedang atau cukup baik.

Kepuasan pasien merupakan hal yang amat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan keinginannya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan kepuasan dari pasien terhadap pelayanan yang didapat baik pada penelitian ini maupun pada penelitian lain yang serupa antara lain :

1. Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang semakin tinggi pula tuntutan seseorang terhadap suatu pelayanan sehingga faktor ini akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap suatu pelayanan. Pada penelitian ini dengan sampel 46 orang, mayoritas pasien yang datang berobat berpendidikan SD kebawah, yaitu sekitar 19 orang atau 41.3%, hal ini berbeda jika dibandingkan dengan penelitian Rahmulyono (2008) yang menggunakan sampel 100 orang mayoritas pasien berpendidikan SMU, yaitu sekitar 46 orang atau 46.0%.

2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan yang tinggi akan memiliki pandangan yang rasional terhadap kepuasan pelayanan.

3. Sosial ekonomi

Semakin tinggi tingkat sosial ekonomi seseorang maka keinginan dan tuntutan serta perasaan puas terhadap pelayanan juga semakin tinggi. Pada penelitian ini, mayoritas pasien berlatar belakang sebagai petani atau buruh, yaitu berjumlah 15 orang atau 32.6%. Jika dibandingkan dengan penelitian Rahmulyono (2008), mayoritas pasien memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yang berjumlah 36 orang atau 36.0%.