PENGARUH KETERSEDIAAN SARANA, KEANDALAN PETUGAS DAN JAMINAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ORANG TUA DI POLIKLINIK MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT PUSKESMAS KOTA TENGAH KOTA GORONTALO

Ronal Nteseo[1]
[1]Program Studi Ilmu Keperawatan

Email : ronaldpahangga@gmail.com

Abstrak

Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah suatu pendekatan yang terpadu pada penanganan balita sakit usia (0-59) bulan pada unit rawat jalan fasilitas pelayanan kesehatan dasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh ketersediaan Sarana, kehandalan dan jaminan terhadap kepuasan orang tua pada pelayanan *MTBS* di Puskesmas Kota Tengah. Penelitian ini merupakan observasional analitik dengan pendekatan crossectional studi. Populasi dan sampel penelitian adalah orangtua balita yang poli MTBS puskesmas kota tengah yang berjumlah 70 responden. Pengumpulan data menggunakan lembar kuisioner dan dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS 89,2% dipengaruhi oleh ketersediaan sarana, 24,7% dipengaruhi oleh kehandalan petugas dan 77,5% dipengaruhi oleh jaminan.sedangkan jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah 86,4% dipengaruhi olej ketersediaan sarana dan 30,8% dipengaruhi oleh kehandalan petugas.

Kata Kunci : Sarana, Kehandalan, Jaminan, Kepuasan Orang tua.

Abstract

Integrated Management of Sick Toddlers (IMCI) is an integrated approach to the treatment of sick toddlers aged (0-59) months in outpatient units of basic health care facilities. This study aims to determine the effect of the availability of facilities, reliability and assurance on parental satisfaction in MTBS services at the Central City Health Center. This research is an analytic observational study with a cross-sectional approach. The population and sample of the study were parents of toddlers who attended the MTBS polyclinic at the Central City Health Center, totaling 70 respondents. Data collection used a questionnaire sheet and analyzed using path analysis. The results showed that parental satisfaction in MTBS services was 89.2% influenced by the availability of facilities, 24.7% was influenced by the reliability of officers and 77.5% was influenced by guarantees. influenced by the availability of facilities and 30.8% influenced by the reliability of officers.

Keywords: Facilities, Reliability, Guarantee, Parents Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kepuasan adalah salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Kepuasan sangat erat kaitannya dengan kwalitas layanan dan merupakan tujuan dari pada keberhasilan pelayanan. Kepuasan sangat penting sebab dapat berpengaruh langsung terhadap penerima layanan. Oleh karna itu, pemberi layanan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan penerima layanan.

Menurut Muninjaya, (2014) faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan dan citra tempat pelayanan, karena itu kepuasan pasien merupakan suatu hal penting dalam menentukan suksesnya pelayanan di fasilitas kesehatan. Ketersediaan sarana, Kehandalan petugas dan Jaminan layanan merupakan hal yang paling sering menjadi perhatian dan berpengaruh langsung terhadap kepuasan penerima layanan pada fasilitas pelayanan kesehatan.

Ketersediaan sarana fisik menjadi salah satu faktor penentu kepuasan bagi pasien dan keluarga. Sarana fisik merupakan penunjang dari sarana pelayanan kesehatan sehingga harus mampu memberikan kemudahan kepada pasien. Ketersediaan sarana merupakan hal yang sangat penting terwujudnya kepuasan pada pelanggan atau konsumen. Ketersediaan sarana yang dimaksud antara lain ruangan yang bersih, rapi dan nyaman, peralatan yang lengkap, siap dan bersih serta adanya sarana komunikasi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kehandalan petugas. Kehandalan merupakan alat ukur suatu jasa kepada konsumen yang berupa Jadwal pelayanan (kehadiran, kunjungan dokter, perawat, istirahat). Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta prosedur pelayanan lainnya yang mudah dan tidak sulit.

Jaminan layanan juga menjadi salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai penerima layanan. Jaminan layanan berupa jaminan mendapatkan kepastian layanan dari

petugas, kepercayaan atas tindakan petugas serta jaminan keamanan obat bagi pasien. Apabila hal ini terpenuhi, maka akan dapat memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah suatu pendekatan yang terpadu pada penanganan balita sakit usia (0-59) bulan pada unit rawat jalan fasilitas pelayanan kesehatan dasar. Tujuan Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*) adalah menurunkan secara bermakna angka kematian dan kesakitan yang terkait penyakit tersering pada balita serta memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan kesehatan anak (Zairoh dkk, 2019).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan dasar yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan Manajemen Terpadu balita Sakit (*MTBS*). Pada pelaksanaannya, Puskesmas harus mampu memberikan layanan sebaik mungkin terhadap orang tua balita yang membawa anaknya di poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit (*MTBS*). Semakin baik pelayanan, maka diharapkan akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan orang tua balita sakit.

Survei pendahuluan di Puskesmas Kota Tengah pada tanggal 10 Oktober 2022, secara umum didapatkan kecenderungan ketidak puasan orang tua balita terletak pada ketersediaan sarana penunjang untuk poliklinik MTBS belum memadai, sehingga terkadang apabila jumlah kunjungan meningkat, orang tua balita terkadang tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu juga terbatasnya jumlah petugas yang melakukan pelayanan, karena harus merangkap pelayanan di Poliklinik Umum dan poliklinik MTBS. Orang tua balita juga masih mengeluhkan waktu tunggu yang lama, baik ketika di loket pendaftaran maupun di poliklinik MTBS.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui “Pengaruh Ketersediaan Sarana, Kehandalan Petugas dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit

Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo". Tujuan penenlitian ini untuk melihat Pengaruh Ketersediaan Sarana, Kehandalan Petugas dan Jaminan Layanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Di Poliklinik Manajemen Terpadu Balita Sakit Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian Kuantitatif dengan pendekatan *crossectional study* yaitu suatu rancangan penelitian yang berfungsi untuk mendapatkan gambaran hubungan antara dua variable yang diukur secara bersama sama. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh orangtua balita pasien yang berkunjung ke Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo yang selama 3 bulan terakhir berjumlah sebanyak 232 orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan uji analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antara dua atau lebih variable.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

a. Sarana fisik di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Tabel 1. Sarana Fisik di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	n
Sarana fisik	91,3	0,900	89-93	70

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orangtua atas sarana fisik di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 91,3 dengan skor terendah 89 dan tertinggi 93.

b. Kehandalan petugas di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Tabel 2. Kehandalan Petugas di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	n
Kehandalan petugas	92,36	0,919	90-94	70

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orangtua atas kehandalan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 92,36 dengan skor terendah 90 dan tertinggi 94.

c. Jaminan pelayanan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Tabel 3. Jaminan Pelayanan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	n
Jaminan pelayanan	94,16	1,22	90-96	70

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orangtua atas kehandalan di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo adalah sebesar 92,36 dengan skor terendah 90 dan tertinggi 96

d. Kepuasan orangtua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Tabel 4. Kepuasan Orangtua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota Gorontalo

Variabel	Mean	SD	Min-Max	n
Kepuasan orangtua	94,90	0,919	93-97	70

Data tersebut menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata persepsi orang tua atas kepuasan orang tua di Poliklinik pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Kota Tengah Kota

Gorontalo adalah sebesar 94,90 dengan skor terendah 93 dan tertinggi 97.

2. Uji Normalitas Data

Sebelum dilakukan analisis data, peneliti melakukan analisis normalitas data. Uji normalitas yang dipilih adalah uji Shapiro-Wilk dikarenakan jumlah sampel pada penelitian ini kurang dari 200 orang.

Tabel 5. Uji normalitas Data

Variabel		Shapiro-Wilk	
	Statistic	Df	Sig.
Sarana fisik	0,973	70	0,179
Kehandalan	0,975	70	0,169
Jaminan	0,975	70	0,176
Kepuasan	0,974	70	0,146

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas data mendapatkan nilai signifikansi sarana fisik sebesar 0,179 (> α 0,05), nilai signifikansi kehandalan sebesar 0,169 (> α 0,05), nilai signifikansi jaminan sebesar 0,176 (> α 0,05) dan nilai signifikansi kepuasan sebesar 0,146 (> α 0,05). Dengan demikian dinyatakan bahwa sarana fisik, kehandalan, jaminan dan kepuasan terdistribusi secara normal.

3. Uji Validitas

a. Sarana fisik didapatkan nilai r hitung > r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid.

Tabel 6. Uji Validitas saran fisik (r hitung > r tabel (0,514)

Item soal	Nilai Validitas	Hasil
1	0,895	Valid
2	0,852	Valid
3	0,895	Valid
4	0,852	Valid
5	0,895	Valid
6	0,852	Valid
7	0,895	Valid
8	0,852	Valid
9	0,852	Valid
10	0,895	Valid
11	0,852	Valid

12	0,895	Valid
13	0,895	Valid
14	0,895	Valid
15	0,852	Valid
16	0,564	Valid
17	0,895	Valid
19	0,852	Valid
20	0,895	Valid

b. Hasil uji validitas instrumen kehandalan didapatkan nilai r hitung > r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid.

Tabel 7. Uji Validitas Instrumen Kehandalan (r hitung > r tabel (0,514)

Item soal	Nilai Validitas	Hasil
1	0,897	Valid
2	0,835	Valid
3	0,897	Valid
4	0,716	Valid
5	0,897	Valid
6	0,729	Valid
7	0,897	Valid
8	0,716	Valid
9	0,829	Valid
10	0,897	Valid
11	0,835	Valid
12	0,897	Valid
13	0,897	Valid
14	0,882	Valid
15	0,835	Valid
16	0,725	Valid
17	0,882	Valid
19	0,835	Valid
20	0,897	Valid

c. Hasil uji validitas instrumen jaminan didapatkan nilai r hitung > r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid

Tabel 8. Uji Validitas Instrumen Jaminan (r hitung > r tabel (0,514)

Item soal	Nilai Validitas	Hasil
1	0,869	Valid
2	0,748	Valid
3	0,853	Valid
4	0,879	Valid
5	0,668	Valid
6	0,879	Valid
7	0,853	Valid
8	0,879	Valid
9	0,748	Valid
10	0,869	Valid
11	0,748	Valid
12	0,869	Valid
13	0,869	Valid
14	0,668	Valid
15	0,879	Valid
16	0,879	Valid
17	0,869	Valid
19	0,748	Valid
20	0,869	Valid

d. Hasil uji validitas instrumen kepuasan didapatkan nilai r hitung > r tabel (0,514), maka item dinyatakan valid.

Tabel 9. Uji Validitas Instrumen Kepuasan (r hitung > r tabel (0,514)

Item soal	Nilai Validitas	Hasil
1	,694	Valid
2	,734	Valid
3	,867	Valid
4	,714	Valid
5	,757	Valid
6	,853	Valid
7	,694	Valid
8	,714	Valid
9	,664	Valid
10	,694	Valid
11	,844	Valid
12	,867	Valid
13	,894	Valid
14	,894	Valid

15	,844	Valid
16	,576	Valid
17	,894	Valid
19	,844	Valid
20	,894	Valid

4. Uji Rehabilitas

a. Hasil uji reliabiltas instrumen sarana fisik didapatkan nilai alphacrombach sebesar 0,976 atau > 0,80 artinya instrumen reliabel.

Tabel 10. Uji Reabilitas Instrumen Sarana Fisik

Item soal	Nilai Reliabilitas	Hasil
1	0,982	Reliabel
2	0,983	Reliabel
3	0,982	Reliabel
4	0,983	Reliabel
5	0,982	Reliabel
6	0,983	Reliabel
7	0,982	Reliabel
8	0,983	Reliabel
9	0,983	Reliabel
10	0,982	Reliabel
11	0,983	Reliabel
12	0,982	Reliabel
13	0,982	Reliabel
14	0,982	Reliabel
15	0,983	Reliabel
16	0,985	Reliabel
17	0,982	Reliabel
19	0,983	Reliabel
20	0,982	Reliabel

b. Hasil uji reliabiltas instrumen Kehandalan didapatkan nilai alphacrombach sebesar 0,975 atau > 0,80 artinya instrumen reliabel.

Tabel 11. Uji Reabilitas Instrumen Kehandalan

Item soal	Nilai Reliabilitas	Hasil
1	0,973	Reliabel
2	0,973	Reliabel
3	0,973	Reliabel
4	0,975	Reliabel
5	0,973	Reliabel
6	0,976	Reliabel
7	0,973	Reliabel

8	0,975	Reliabel
9	0,976	Reliabel
10	0,973	Reliabel
11	0,973	Reliabel
12	0,973	Reliabel
13	0,973	Reliabel
14	0,973	Reliabel
15	0,973	Reliabel
16	0,978	Reliabel
17	0,973	Reliabel
19	0,973	Reliabel
20	0,973	Reliabel

c. Hasil uji reliabiltas instrumen Jaminan didapatkan nilai alphacrombach sebesar 0,979 atau > 0,80 artinya instrumen reliabel.

Tabel 12. Uji Reabilitas Instrumen Jaminan

Item soal	Nilai Reliabilitas	Hasil
1	0,977	Reliabel
2	0,978	Reliabel
3	0,977	Reliabel
4	0,977	Reliabel
5	0,979	Reliabel
6	0,977	Reliabel
7	0,977	Reliabel
8	0,977	Reliabel
9	0,978	Reliabel
10	0,977	Reliabel
11	0,978	Reliabel
12	0,977	Reliabel
13	0,977	Reliabel
14	0,979	Reliabel
15	0,977	Reliabel
16	0,977	Reliabel
17	0,977	Reliabel
19	0,978	Reliabel
20	0,977	Reliabel

d. Hasil uji reliabiltas instrumen Kepuasan didapatkan nilai alphacrombach sebesar 0,973 atau > 0,80 artinya instrumen reliable

Tabel 13. Uji Reabilitas Instrumen Kepuasan

Item soal	Nilai Reliabilitas	Hasil
1	0,972	Reliabel
2	0,972	Reliabel
3	0,970	Reliabel
4	0,972	Reliabel

5	0,972	Reliabel
6	0,970	Reliabel
7	0,972	Reliabel
8	0,972	Reliabel
9	0,973	Reliabel
10	0,972	Reliabel
11	0,971	Reliabel
12	0,970	Reliabel
13	0,970	Reliabel
14	0,970	Reliabel
15	0,971	Reliabel
16	0,973	Reliabel
17	0,970	Reliabel
19	0,971	Reliabel
20	0,970	Reliabel

5. Analisis Jalur

1. Model Sub struktur I

Tabel 14. Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana, kehandalan petugas dan jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Variabel	Beta	Sig.
Sarana fisik (x_1)	0,892	0,000
Kehandalan Petugas (x_2)	0,247	0,039
Jaminan layanan	0,775	0,000

Data tersebut menunjukkan nilai probabilitas sarana fisik terhadap kepuasan orang tua sebesar 0,000 artinya ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana fisik terhadap kepuasan orangtua. Pada variable kehandalan petugas terhadap kepuasan orangtua, nilai probabilitas sebesar 0,039 artinya ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan petugas terhadap kepuasan orang tua sedangkan variable jaminan layanan terhadap kepuasan orangtua, nilai probabilitas sebesar 0,000 artinya ada pengaruh yang signifikan antara jaminan layanan terhadap kepuasan orang tua,

Jaminan layanan, kehandalan petugas, dan sarana fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan orangtua. Besaran pengaruh jaminanan layanan terhadap kepuasan orangtua sebesar 0,775, besaran pengaruh kehandalan

petugas terhadap kepuasan orangtua adalah 0,247 dan besaran pengaruh sarana fisik terhadap kepuasan orangtua dengan adalah 0,892. Berdasarkan penilaian terhadap persamaan struktur I tersebut maka teridentifikasi bahwa variablesarana fisiksebagai variable yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan orangtua dibandingkan dengan kehandalan petugas dan jaminan layanan.

2. Model Sub struktur II

Tabel 15. Pengaruh langsung Ketersediaan Sarana fisik, kehandalan petugas terhadap jaminan layanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Variabel	Beta	Sig.
Sarana fisik (x_1)	0,864	0,000
Kehandalan Petugas (x_2)	0,308	0,009

Data tersebut menunjukkan nilai probabilitas sarana fisik terhadap jaminananansebesar 0,009 artinya ada pengaruh yang signifikan antara ketersediaan sarana fisik terhadap jaminan layanan. Pada variablekehandalan petugas terhadap jaminan layanan, nilai probabilitas sebesar 0,000 artinya ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan petugas terhadap jaminanan layanan.

Sarana fisik dan kehandalan petugas berpengaruh signifikan terhadap jaminan layanan. Besaran pengaruh sarana fisik terhadap jaminan layanan sebesar 0,864 dan besaran pengaruh kehandalan petugas terhadap jaminan layanan adalah 0,308. Berdasarkan penilaian terhadap persamaan struktur II tersebut maka teridentifikasi bahwa variablesarana fisik sebagai variable yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap jaminan layanan dibandingkan dengan kehandalan petugas.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,000 (< α 0,05) yang artinya terdapat pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,892 yang artinya 89,2% sarana fisik akan mempengaruhi kepuasan orang tua balita.

Adanya pengaruh ketersediaan sarana terhadap kepuasan orangtua ini menurut peneliti disebabkan sarana merupakan bukti langsung yang manfaatnya bisa dirasakan oleh pasien sesuai harapan yang diinginkannya. Ketersediaan sarana seperti kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang baik dalam memberikan pelayanan akan memberikan kesan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas. Hal inilah yang memberikan penilaian adanya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ada inilah yang akan memberikan kepuasan bagi pasien.

Pendapat peneliti tersebut sejalan dengan penjelasan Muninjaya (2015) bahwa sarana fisik (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu servis jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Ketersediaan sarana sebagai bukti fisik ini akan mempengaruhi kepuasan pasien karena hal ini akan menumbuhkan kesan bagi konsumen dalam mengevaluasi kwalitas jasa atau pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitain Zainaro (2019) yang menemukan terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. Fasilitas kesehatan baik memiliki peluang sebesar 15,889 kali puas

terhadap pelayanan MTBS dibandingkan dengan responden dengan fasilitas kesehatan kurang baik. Hasil penelitian Chintia (2018) juga menemukan ada hubungan yang bermakna antara tangible dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Responden yang menyatakan tangible baik mempunyai peluang sebanyak 4,643 kali akan merasa puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menyatakan tangible kurang baik.

2. Pengaruh Kehandalan Petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

3. Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,039 (< α 0,05) yang artinya terdapat pengaruh kehandalan petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,247 yang artinya 24,7% kehandalan petugas akan mempengaruhi kepuasan orangtua balita.

4. Adanya pengaruh kehandalan petugas terhadap kepuasan orangtua balita ini menurut peneliti karena kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi kepada pengguna jasa pelayanan. Kehandalan seperti tindakan pelayanan yang akurat oleh petugas Puskesmas kota tengah, profesionalisme dalam menangani keluhan pasien oleh petugas, melayani dengan baik dan ramah, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan selalu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan akan memberikan kesan bahwa pelayanan puskesmas benar benar sangat dirasakan oleh orangtua sehingga mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan suidah sesuai harapan yang kemudian akan memberikan kepuasan bagi orang tua.

Pendapat peneliti tersebut diperkuat oleh pendapat Muninjaya (2015) bahwa Keandalan (reliability) merupakan salah satu dimensi kepuasan. Kehandalan adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu jasa kepada konsumen. Keandalan berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang tepat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Keandalan ini dapat berupa (1) Jam pelayanan tepat waktu, (2) Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta (3) Prosedur penerimaan pasien dan pelayanan lainnya yang mudah atau tidak berbelit.

3. Pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

4.

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,000 (< α 0,05) yang artinya terdapat pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,775 yang artinya 77,5% jaminan layanan akan mempengaruhi kepuasan orangtua balita.

5.

Adanya pengaruh Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah menurut peneliti karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti jaminan pasien diperiksa dengan baik, jaminan pemberian pertolongan cepat dan tepat, jaminan pemberian pengobatan tepat, jaminan dilayani dengan sopan dan ramah serta jaminan keamanan terhadap penggunaan alat medis memberikan kesan puas pada orangtua balita.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Chintia (2018) yang menunjukkan ada hubungan assurance terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Responden yang menyatakan assurance baik mempunyai peluang sebanyak 8,133 kali akan puas dengan pelayanan rawat inap

dibandingkan dengan responden yang menyatakan assurance kurang baik.

Pangerapan (2018) Melalui Penelitiannya Juga Menjelaskan Bahwa Setiap Pasien Pada Dasarnya Ingin Diperlakukan Secara Baik Oleh Pihak Pengelola Rumah Sakit. Adanya Jaminan Bahwa Pasien Yang Dating Akan Dilayani Secara Baik Oleh Pihak Petugas Kesehatan, Akan Memberikan Rasa Aman Kepada Pasien, Sehingga Kemantapan Pribadi Pasien Akan Bertambah Dengan Demikan Kepercayaan Mereka Terhadap Rumah Sakit Akan Bertambah. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Ialah Jaminan Yang Mempunyai Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien. Semakin Baik Persepsi Pasien Terhadap Jaminan Maka Kepuasan Pasien Akan Semakin Tinggi, Dan Jika Persepsi Pasien Terhadap Jaminan Buruk Maka Kepuasan Pasien Akan Semakin Rendah

5. Pengaruh Ketersediaan Sarana terhadap Jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,000 (< α 0,05) yang artinya terdapat pengaruh ketersediaan sarana terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,864 yang artinya 86,4% ketersediaan sarana berpengaruh terhadap jaminan layanan.

Adanya pengaruh ketersediaan sarana terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah ini menurut peneliti karena ketersediaan sarana yang baik akan berdampak pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Apabila sarana yang dibutuhkan tersedia seperti peralatan medik yang lengkap, obat-obatan tersedia sesuai kebutuhan dan kondisi ruangan yang memenuhi standar pelayanan maka petugas yang memberikan

pelayanan akan dapat menggunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk memberikan pelayanan sehingga hal ini dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

Pendapat tersebut di perkuat oleh penjelasan Muninjaya (2015) bahwa jaminan ini pelayanan yang diberikan dapat berupa pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit, Keterampilan dan kecakapan dokter, perawat dan petugas lainnya dalam menjalankan tugas. Apabila hal ini ditunjang dengan ketersediaan sarana pelayanan maka jaminan pelayanan yang diberikan akan sesuai dengan harapan pasien.

6. Pengaruh Kehandalan Petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah

Hasil penelitian diperoleh nilai p value sebesar 0,009 (< α 0,05) yang artinya terdapat pengaruh kehandalan petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah. Hasil penelitian juga diperoleh nilai beta sebesar 0,308 yang artinya 30,8% kehandalan petugas berpengaruh terhadap jaminan layanan.

Adanya pengaruh kehandalan petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah menurut peneliti karena kehandalan menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Keandalan ini dapat berupa ketepatan jam pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, serta prosedur penerimaan pasien dan pelayanan lainnya yang mudah atau tidak berbelit. Apabila petugas memiliki kehandalam yang baik, maka hal ini dapat menjamin bahwa pelayanan yang diberikan akan berkualitas.

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Cintia (2018) bahwa komponen atau unsur dimensi kehandalan atau reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan

pembebanan biaya secara tepat. Dalam bidang kesehatan contohnya adalah janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosis terbukti. Bila hal dilakukan dengan baik maka pelayanan yang diberikan petugas terjamin kualitasnya.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketersediaan sarana terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan nilai 89,2% yang mempengaruhi kepuasan orang tua balita.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan petugas terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan diperoleh nilai 24,7% yang mempengaruhi kepuasan orang tua balita.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Jaminan Layanan terhadap kepuasan orang tua dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan diperoleh nilai 77,5% yang mempengaruhi kepuasan orangtua balita.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan ketersediaan sarana terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan nilai 86,4% yang berpengaruh terhadap jaminan layanan.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kehandalan petugas terhadap jaminan layanan dalam pelayanan MTBS di Puskesmas Kota Tengah dengan nilai 30,8% yang berpengaruh terhadap jaminan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Chalid, M. T. (2016). Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu: Peran Petugas Kesehatan. PT.Gakken Health Education Indonesia

Cintia (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Degan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr.H.Abdul Moeloek. Jurnal Kedokteran Universitas Lampung, 2 (1). pp. 31-36. ISSN ISSN 2527-3612

Faisal, dkk (2021). Penerapan Manajemen Terpadu Balita Sakit (Mtbs) Pada Kader Posyandu Dan Masyarakat. Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada MasyarakaT (PKM), P-ISSN: 2615-0921

Evisusanti (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. Jurnal. Program Studi

Ilmu Keperawatan. STIKes Awal Bros Batam

Hardiyansyah.(2018).Kualitas Pelayanan Publik: Konsep,dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media: Yogyakarta

Kementerian kesehatan, R. (2015). Rencana Aksi Percepatan Penurunan Angka Kematian Bayi di Indonesia.

Librianty. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan puskesmas bandar petalangan pelalawan tahun 2017. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2017

Misnaniarti (2017). Ketersediaan Fasilitas dan Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Cakupan Semesta Jaminan Kesehatan Nasional. Ketersediaan Fasilitas dan Tenaga Kesehatan Dalam Mendukung Cakupan Semesta Jaminan Kesehatan Nasiona

Muninjaya,GA. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC

Pangarepan (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Dipoliklinikpenyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. Jurnal Kedokteran Klinik (JKK), Volume 2 No 1 , Januari -Maret 2018.

Prihandiwati, Hayati, Saputera (2020). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gambut. Jurnal Insan Farmasi Indonesia, 3(2) Desember 2020 (281-290)

Pohan (2017). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC Literature. Prosiding SNaPP2017 Kesehatan, 1, 172–178

Tjiptono (2017). Service Management Mewujudkan Layanan Prima.Yogyakarta: Andi

Zainaro, Kusumaningsih, Karyanto. 2019. Hubungan Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (Mtbs) Di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur. Malahayati Nursing Journal, P- ISSN: 2655-2728