

**HUBUNGAN PELAYANAN TENAGA KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PALOLO KECAMATAN PALOLO KABUPATEN SIGI**

---

Maycello Logau<sup>1</sup>, Desak Eka Susianawati<sup>2</sup>

---

**Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu**

**Abstrak**

Menurunnya jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Palolo dapat saja dikarenakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kurang memuaskan, sehingga menyebabkan pasien kecewa terhadap pelayanan yang diberikan hingga menyebabkan pasien mencari fasilitas lain untuk tempat pengobatannya. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Jenis penelitian adalah analitik dengan rancangan *cross sectional*. Variabel independen adalah pelayanan kesehatan dan variabel dependen adalah kepuasan. Jenis data adalah primer dan sekunder. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan *ujichi-square*. Populasi yaitu semua pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo saat penelitian. Sampel berjumlah 43 orang.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan ( $p\text{-value} = 0,010 < 0,05$ ). Ada hubungan pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ). Ada hubungan pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan ( $p\text{-value} = 0,027 < 0,05$ ). Ada hubungan pelayanan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan ( $p\text{-value} = 0,005 < 0,05$ ). Ada hubungan pelayanan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan ( $p\text{-value} = 0,024 < 0,05$ ).

Kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi. Saran yaitu diharapkan pihak Puskesmas Palolo untuk meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas sehingga setiap pasien yang berkunjung merasa puas dan mempercayai Puskesmas Palolo sebagai salah satu puskesmas terbaik yang ada di Kabupaten Sigi.

Kata kunci: Pelayanan, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Langsung, Kepuasan

**Pendahuluan**

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Hal tersebut dituangkan dalam visi dan misi Indonesia sehat 2025, yaitu menggerakkan pembangunan nasional berwawasan kesehatan, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat, memelihara dan meningkatkan upaya kesehatan yang bermutu, merata, terjangkau dan mendayagunakan sumber daya kesehatan. Peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud melalui terciptanya masyarakat, bangsa, dan Negara Indonesia yang ditandai oleh penduduk yang

hidup dengan perilaku sehat dan dalam lingkungan sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata (Kemenkes RI, 2010).

Dalam rangka pemerataan pelayanan kesehatan dan pembinaan kesehatan masyarakat telah dibangun puskesmas. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Dengan demikian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan

peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan puskesmas. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi puskesmas untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya/proses pelayanan mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, apakah perubahan mengarah ke perbaikan (Azwar, 2010).

Pada tahun 2019 jumlah tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Palolo sebanyak 60 orang sesuai dengan jenis pendidikan yang di miliki, yaitu dokter umum 1 orang perawat gigi 1 orang S1 kesehatan masyarakat 6 orang S1 farmasi 8 orang S1 keperawatan 20 orang D III kebidanan 24 orang.

Berdasarkan data pada tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo sebanyak 985 kunjungan, sedangkan pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat jalan palolo sebanyak 830 kunjungan, sementara pada bulan januari sampai dengan juni 2019 jumlah kunjungan sebanyak 732 oleh karena itu kepuasan pasien tidak hanya ditentukan jumlah tenaga pelayanan kesehatan tetapi lebih ditentukan oleh kualitas atau pelayanan di puskesmas tersebut, pelayanan kesehatan baik maka kepuasan pasien akan meningkat, sedangkan apabila pelayanan kesehatan kurang baik maka kepuasan pasien akan menurun (Puskesmas Palolo, 2019).

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi melalui observasi variable independen dan variable dependen yang dilakukan secara bersamaan.

## Hasil Penelitian

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Jenis kelamin

Jenis kelamin dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	16	37,2
2	Perempuan	27	62,8
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019.

Tabel 1, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 62,8% dan sebagian kecil berjenis kelamin laki-laki yaitu 37,2%.

#### 2. Umur

Umur dalam penelitian ini dibedakan menjadi lima kategori berdasarkan kategori umur menurut Depkes RI (2009), yaitu 18-25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-55 tahun dan 56-60 tahun. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Umur di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18-25 Tahun	11	25,6
2	26-35 Tahun	14	32,6
3	36-45 Tahun	10	23,2
4	46-55 Tahun	4	9,3
5	56-60 Tahun	4	9,3
Total		43	100,0

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 2, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu 32,6% dan sebagian kecil berumur 46-55 tahun dan 56-60 tahun yaitu 9,3%.

#### 3. Pendidikan

Pendidikan dalam penelitian ini dibedakan menjadi empat kategori yaitu Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Strata 1 (S1). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	17	39,5
2	SMP	8	18,7
3	SMA	15	34,8
4	S1	3	7,0
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar berpendidikan SD yaitu 39,5% dan sebagian kecil berpendidikan S1 yaitu 7%.

#### 4. Pekerjaan

Pekerjaan dalam penelitian ini dibedakan menjadi empat kategori yaitu Urusan Rumah Tangga (URT), Tani, Wiraswasta dan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Pekerjaan di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	URT	22	51,2
2	Tani	11	25,6
3	Wiraswasta	7	16,2
4	PNS	3	7,0
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar adalah URT yaitu 51,2% dan sebagian kecil adalah PNS yaitu 7%.

### B. Variabel Penelitian

#### 1. Kehandalan

Kehandalan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu kurang baik (bila total skor jawaban responden < median) dan baik (bila total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median kehandalan dalam penelitian ini adalah 15. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Kehandalan di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Kehandalan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	21	48,8
2	Baik	22	51,2
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 5, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar menyatakan pelayanan kehandalan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palolo sudah baik yaitu 51,2% dan sebagian kecil menyatakan kurang baik yaitu 48,8%.

#### 2. Daya tanggap

Daya tanggap dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu kurang baik (bila total skor jawaban responden < median) dan baik (bila total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median daya tanggap dalam penelitian ini adalah 14. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Daya Tanggap di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Daya Tanggap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	17	39,5
2	Baik	26	60,5
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 6, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar menyatakan pelayanan daya tanggap yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palolo sudah baik yaitu 60,5% dan sebagian kecil menyatakan kurang baik yaitu 39,5%.

#### 3. Jaminan

Jaminan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu kurang baik (bila total skor jawaban responden < median) dan baik (bila total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median jaminan dalam penelitian ini adalah 17. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Jaminan di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Jaminan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	18	41,9
2	Baik	25	58,1
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 7, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar menyatakan pelayanan jaminan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palolo sudah baik yaitu 58,1% dan sebagian kecil menyatakan kurang baik yaitu 41,9%.

#### 4. Empati

Empati dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu

kurang baik (bila total skor jawaban responden < median) dan baik (bila total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median empati dalam penelitian ini adalah 13. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Empati di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Empati	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	14	32,6
2	Baik	29	67,4
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 8, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar menyatakan pelayanan empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palolo sudah baik yaitu 67,4% dan sebagian kecil menyatakan kurang baik yaitu 32,6%.

#### 5. Bukti langsung

Bukti langsung dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu kurang baik (bila total skor jawaban responden < median) dan baik (bila total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median bukti langsung dalam penelitian ini adalah 16. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Bukti Langsung di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Bukti Langsung	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	20	46,5
2	Baik	23	53,5
Total		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 9, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar menyatakan pelayanan bukti langsung yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palolo sudah baik yaitu 53,5% dan sebagian kecil menyatakan kurang baik yaitu 46,5%.

#### 6. Kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu kurang puas (bila total skor jawaban responden < median) dan puas (bila total skor jawaban responden  $\geq$  median). Median kepuasan

dalam penelitian ini adalah 48. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Distribusi Responden Menurut Kepuasan di Puskesmas Palolo Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi.

No	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang puas	19	44,2
2	Puas	24	55,8
Jumlah		43	100,0

Sumber: Data Pimer, 2019

Tabel 10, menunjukkan bahwa dari 43 responden pada penelitian ini, sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Palolo yaitu 55,8% dan sebagian kecil responden merasa kurang puas yaitu 44,2%.

#### C. Analisis Bivariat

Tujuan dari analisis bivariat adalah untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji statistik yang digunakan adalah *Chi-Square*, dengan hasil sebagai berikut:

##### 1. Hubungan Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi

Hubungan pelayanan kehandalan dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hubungan Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Kehandalan	Kepuasan				Total		p-value
	Kurang puas		Puas		n	(%)	
	f	(%)	f	(%)	n	(%)	
Kurang baik	14	66,7	7	33,3	21	100,0	0,010
Baik	5	22,7	17	77,3	22	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 11, menunjukkan bahwa dari 21 responden yang menyatakan pelayanan kehandalan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang kurang puas terhadap pelayanan dan 33,3% responden yang puas terhadap pelayanan. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan pelayanan kehandalan sudah baik, terdapat 22,7% responden yang kurang puas terhadap

pelayanan dan 77,3% responden yang puas terhadap pelayanan.

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* = 0,010 (*p-value* < 0,05) (*H0* ditolak dan *Ha* diterima) yang artinya ada hubungan antara pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

2. Hubungan Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Hubungan pelayanan daya tanggap dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 12.

Tabel 12. Hubungan Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Daya Tanggap	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	14	82,4	3	17,6	17	100,0	0,000
Baik	5	19,2	21	80,8	26	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 12, menunjukkan bahwa dari 17 responden yang menyatakan pelayanan daya tanggap masih kurang baik, terdapat 82,4% responden yang masih kurang puas terhadap pelayanan dan 17,6% responden yang sudah puas terhadap pelayanan. Sedangkan dari 26 responden yang menyatakan pelayanan daya tanggap sudah baik, terdapat 19,2% responden yang masih kurang puas terhadap pelayanan dan 80,8% responden yang sudah puas terhadap pelayanan.

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh *p-value* = 0,000 (*p-value* < 0,05) (*H0* ditolak dan *Ha* diterima) yang artinya ada hubungan antara pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

3. Hubungan Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Hubungan pelayanan jaminan dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hubungan Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Jaminan	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	12	66,7	6	33,3	18	100,0	0,027
Baik	7	28,0	18	72,0	25	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 13, menunjukkan bahwa dari 18 responden yang menyatakan pelayanan jaminan mutu pelayanan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang merasa masih kurang puas dan 33,3% responden yang merasa sudah puas. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan pelayanan jaminan sudah baik, terdapat 28% responden yang merasa masih kurang puas dan 72% responden yang merasa sudah puas.

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh *p-value* = 0,027 (*p-value* < 0,05) (*H0* ditolak dan *Ha* diterima) yang artinya ada hubungan antara pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

4. Hubungan Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Hubungan pelayanan empati dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 14.

Tabel 14. Hubungan Pelayanan Empati dengan Kepuasan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Empati	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Kurang puas		Puas		n	%	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	11	78,6	3	21,4	14	100,0	0,005
Baik	8	27,6	21	72,4	29	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 14 menunjukkan bahwa dari 14 responden yang menyatakan pelayanan empati masih kurang baik, terdapat 78,6% responden yang merasa masih kurang puas dan 21,4% responden yang merasa sudah puas. Sedangkan dari 29 responden yang menyatakan pelayanan empati sudah baik, terdapat 27,6% responden yang merasa masih kurang puas dan 72,4% responden yang merasa sudah puas.

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,005$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ) ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima) yang artinya ada hubungan antara pelayanan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

#### 5. Hubungan Pelayanan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi

Hubungan pelayanan bukti langsung dengan kepuasan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15. Hubungan Pelayanan Bukti Langsung dengan Kepuasan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Bukti Langsung	Kepuasan				Total		<i>p-value</i>
	Kurang puas		Puas		n	(%)	
	f	(%)	f	(%)			
Kurang baik	13	65,0	7	35,0	20	100,0	0,024
Baik	6	26,1	17	73,9	23	100,0	
Total	19	44,2	24	55,8	43	100,0	

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 15, menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menyatakan pelayanan bukti langsung masih kurang baik, terdapat 65% responden yang merasa masih kurang puas dan 35% responden yang merasa sudah puas. Sedangkan dari 23 responden yang menyatakan pelayanan bukti langsung sudah baik, terdapat 26,1% responden yang merasa masih kurang puas dan 73,9% responden yang merasa sudah puas.

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,024$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ) ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima) yang artinya ada hubungan antara pelayanan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

## Pembahasan

### A. Hubungan Pelayanan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 43 orang dengan hasil penelitian yaitu dari 21 responden yang menyatakan pelayanan kehandalan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang kurang puas terhadap pelayanan dan 33,3% responden yang puas terhadap pelayanan. Sedangkan dari 22 responden yang menyatakan pelayanan kehandalan sudah baik, terdapat 22,7%

responden yang kurang puas terhadap pelayanan dan 77,3% responden yang puas terhadap pelayanan. Ada hubungan antara pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,010$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap pelayanan dikarenakan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan, dikarenakan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Jika pelayanan yang ada di puskesmas sesuai dengan yang diharapkan responden, maka responden akan mempercayai puskesmas tersebut sebagai tempat pelayanan kesehatan yang baik sehingga dari hal ini akan muncul rasa kepuasan responden pada pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Palolo. Pada responden yang menyatakan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa penjelasan tenaga kesehatan pada pasien dapat dipahami, tenaga kesehatan dapat diandalkan dalam menangani pasien, dan tenaga kesehatan memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan. Sedangkan pada responden yang menyatakan kehandalan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan memberikan pelayanan kurang tepat waktu dan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kurang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Selain itu menurut asumsi peneliti jika kualitas pelayanan yang dilihat dari kehandalan lebih ditingkatkan lagi, seperti tenaga kesehatan memberikan informasi sebelum memberikan pelayanan, tenaga kesehatan dapat diandalkan dalam menangani pasien, penjelasan tenaga kesehatan pada pasien dapat dipahami, tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara tepat waktu dan pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien maka akan meningkat kualitas pelayanan yang ada di puskesmas, pasien akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut, dan jelas hal ini akan berdampak pada kunjungan ulang.

Menurut peneliti kepuasan responden dipengaruhi oleh pendidikan, dimana kategori pendidikan SD dan SMP lebih dominan merasa kurang puas dibanding responden dengan tingkat pendidikan SMA dan S1. Responden

yang berumur 36 tahun ke atas lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dibanding responden berumur di bawah 36 tahun. Selain itu perempuan yang lebih dominan merasa kurang puas dibanding laki-laki, hal ini karena umumnya perempuan sering menuntut untuk memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan dibanding laki-laki.

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan puskesmas dan pada akhirnya kepuasan pasien dapat meningkatkan jumlah kunjungan puskesmas (Juran, 2010).

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan (Tjiptono, 2014).

Menurut Azwar (2010), bahwa kehandalan merupakan aspek-aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian petugas kepada permasalahan yang dialami oleh pasien, kehandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, keakuratan penanganan.

Pelanggan akan puas bila kualitas produk (barang/jasa) yang ditawarkan relatif baik. Kualitas produk ini merupakan dimensi global dan paling tidak memiliki 6 elemen, yaitu penampilan produk (*performance*), daya tahan (*durability*), keistimewaan (*feature*), keandalan/dapat dipercaya (*reliability*), konsistensi (*consistency*), dan model (*design*). Pelanggan akan merasa puas saat membeli produk yang kualitasnya bagus, tahan lama, modelnya apik, dan memiliki banyak keunggulan (fasilitas). Produk yang berbentuk pelayanan jasa, kualitas yang baik dapat diartikan sebagai pelayanan yang tepat waktu, aman, paripurna, dan mudah dijangkau (secara jarak maupun biaya) (Supranto, 2011).

Menurut Tjong (2012) bahwa kehandalan dalam pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten. Selain itu Melanie (2013) berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan

karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Menurut Pohan (2012) kepuasan seseorang terhadap pelayanan dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, dimana pasien dengan pendidikan rendah umumnya sering memperoleh pelayanan yang menurut mereka kurang memuaskan, begitu juga dengan umur, umur dewasa umumnya lebih merasa puas dibanding dengan umur muda. Sementara dilihat dari jenis kelamin, perempuanlah yang sering merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karena perempuan sering menuntut untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa ada hubungan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dengan  $p\text{-value} = 0,012$ . Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kehandalan kepada pasien, dimana petugas cukup handal dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien maka dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## B. Hubungan Pelayanan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 43 orang dengan hasil penelitian yaitu dari 17 responden yang menyatakan pelayanan daya tanggap masih kurang baik, terdapat 82,4% responden yang masih kurang puas terhadap pelayanan dan 17,6% responden yang sudah puas terhadap pelayanan. Sedangkan dari 26 responden yang menyatakan pelayanan daya tanggap sudah baik, terdapat 19,2% responden yang masih kurang puas terhadap pelayanan dan 80,8% responden yang sudah puas terhadap pelayanan. Ada hubungan antara pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,000$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap pelayanan dikarenakan daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang

baik. Pada responden yang menyatakan daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan tanggap dalam bekerja sama dengan petugas lain dalam perawatan pasien, tenaga kesehatan siap membantu pasien yang membutuhkan, dan tenaga kesehatan sabar dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pada responden yang menyatakan daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan lambat dalam menanggapi keluhan pasien dan tenaga kesehatan merespon permintaan pasien dengan kurang tepat.

Selain itu menurut asumsi peneliti jika kualitas pelayanan yang dilihat dari daya tanggap lebih ditingkatkan lagi, seperti tenaga kesehatan cepat dalam menanggapi keluhan pasien, tenaga kesehatan tanggap dalam bekerja sama dengan tenaga kesehatan lain untuk perawatan pasien, tenaga kesehatan siap membantu pasien yang membutuhkan, tenaga kesehatan sabar dalam memberikan pelayanan dan petugas merespon permintaan pasien dengan tepat, maka hal itu akan meningkatkan kepuasan pasien, pasien akan mempercayakan puskesmas kembali dalam pengobatannya.

Malholtra (2012) menjelaskan bahwa daya tanggap yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat yang meliputi kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan serta kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan. Selain itu pelayanan kesehatan yang ramah dan sopan sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam karena itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan.

Menurut Azwar (2010) bahwa ketanggapan adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan pasien. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan, ketersediaan petugas dalam membantu pasien, kelengkapan waktu petugas dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat, jika hal ini lebih ditingkatkan lagi oleh petugas maka hal ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Wijono (2011) berpendapat bahwa berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah

pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah. Hal tersebut serupa dengan pendapat Asmuji (2013) bahwa daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien merasa tidak puas.

Hermanto (2010) juga berpendapat bahwa kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi tentang kesesuaian antara harapan dengan kenyataan meliputi kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan, ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan pasien dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa ada hubungan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p\text{-value} = 0,033$ . Petugas kesehatan dengan tanggap dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta sabar dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien.

### C. Hubungan Pelayanan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 43 orang dengan hasil penelitian yaitu dari 18 responden yang menyatakan pelayanan jaminan mutu pelayanan masih kurang baik, terdapat 66,7% responden yang merasa masih kurang puas dan 33,3% responden yang merasa sudah puas. Sedangkan dari 25 responden yang menyatakan pelayanan jaminan sudah baik, terdapat 28% responden yang merasa masih kurang puas dan 72% responden yang merasa sudah puas. Ada hubungan antara pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,027$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap pelayanan dikarenakan jaminan mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan baik. Begitu juga

dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan jaminan mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan masih kurang baik. Pada responden yang menyatakan jaminan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan menggunakan alat medis dengan terampil, tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara aman dan nyaman dan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang profesional pada pasien. Sedangkan pada responden yang menyatakan jaminan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan kurang menumbuhkan rasa percaya kepada pasien dan tenaga kesehatan kurang mampu menjawab setiap pertanyaan pasien.

Selain itu menurut asumsi peneliti jika kualitas pelayanan yang dilihat dari jaminan lebih ditingkatkan lagi, seperti tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang profesional pada pasien, tenaga kesehatan memberikan pelayanan secara aman dan nyaman, tenaga kesehatan menggunakan alat medis sangat terampil, tenaga kesehatan mampu menjawab setiap pertanyaan pasien dan tenaga kesehatan menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, maka dapat berdampak terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan di puskesmas, pasien akan merekomendasikan pada keluarga atau tetangga/temannya untuk menggunakan jasa pelayanan di Puskesmas Palolo.

Menurut Azwar (2010), bahwa jaminan adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.

Menurut Wathek (2012), jaminan pada mutu pelayanan berkaitan dengan pengetahuan petugas serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan. Jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran asuhan keperawatan terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien.

Jaminan akan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pasien memberikan manfaat dalam membangun citra positif dilingkungan sosial pasien sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan

citra puskesmas yang lebih baik di mata masyarakat (Bambang, 2011).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa ada hubungan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien dengan  $p\text{-value} = 0,04$ . Petugas puskesmas yang mempunyai kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik, sabar dalam melayani pasien, serta berkomunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

#### D. Hubungan Pelayanan Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 43 orang dengan hasil penelitian yaitu dari 14 responden yang menyatakan pelayanan empati masih kurang baik, terdapat 78,6% responden yang merasa masih kurang puas dan 21,4% responden yang merasa sudah puas. Sedangkan dari 29 responden yang menyatakan pelayanan empati sudah baik, terdapat 27,6% responden yang merasa masih kurang puas dan 72,4% responden yang merasa sudah puas. Ada hubungan antara pelayanan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,005$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap pelayanan dikarenakan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan dengan memberi perhatian dan peduli pada responden dapat menjadikan responden merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga dari hal itu akan timbul rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Pada responden yang menyatakan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan menjalin komunikasi yang baik pada pasien, tenaga kesehatan menyapa kepada pasien dengan ramah, dan tenaga kesehatan mudah dihubungi oleh pasien. Sedangkan pada responden yang menyatakan empati tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang baik dilihat dari

penyataan responden bahwa tenaga kesehatan membedakan status sosial pasien dalam pelayanan dan tenaga kesehatan kurang mengutamakan kepentingan pasien.

Selain itu menurut asumsi peneliti jika kualitas pelayanan yang dilihat dari empati ditingkatkan lagi, seperti tenaga kesehatan menyapa kepada pasien dengan ramah, tenaga kesehatan menjalin komunikasi yang baik pada pasien, tenaga kesehatan mudah dihubungi oleh pasien, tenaga kesehatan mengutamakan kepentingan pasien dan petugas tidak membedakan status sosial pasien dalam pelayanan, akan berdampak terhadap sudut pandang pasien dalam menilai puskesmas, puskesmas akan lebih dinilai memiliki mutu pelayanan yang baik dan layak untuk dipercayakan dalam melakukan pelayanan kesehatan, sehingga dalam hal ini kepuasan pasien akan meningkat.

Menurut Tjiptono (2014) bahwa perhatian (*Emphaty*) merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut member nilai tambah.

Menurut Lupiyoadi (2011), bahwa kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (*health consumer*) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau dari penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*) maka kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Hal ini terkait pula dengan otonomi yang dimiliki oleh masing-masing profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Perhatian (*emphaty*) mempunyai hubungan yang sangat bermakna dengan kepuasan, adanya empati (perhatian) yang baik akan memberi kepuasan kepada pasien yang selanjutnya menyebabkan pasien memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan (Lupiyoadi, 2011). Kotler (2012) menyebutkan bahwa aspek terpenting dalam memberikan kepuasan adalah

aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini tidak dapat diberikan maka akan timbul ketidakpuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa ada hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien dengan  $p\text{-value} = 0,048$ . Petugas yang mengutamakan kepentingan pasien dan mampu menjalin komunikasi dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

#### E. Hubungan Pelayanan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Responden dalam penelitian ini berjumlah 43 orang dengan hasil penelitian yaitu dari 20 responden yang menyatakan pelayanan bukti langsung masih kurang baik, terdapat 65% responden yang merasa masih kurang puas dan 35% responden yang merasa sudah puas. Sedangkan dari 23 responden yang menyatakan pelayanan bukti langsung sudah baik, terdapat 26,1% responden yang merasa masih kurang puas dan 73,9% responden yang merasa sudah puas. Ada hubungan antara pelayanan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, hal ini dibuktikan dengan menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh  $p\text{-value} = 0,024$  ( $p\text{-value} < 0,05$ ).

Menurut asumsi peneliti bahwa responden yang merasa puas terhadap pelayanan dikarenakan bukti langsung dari pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan sudah baik. Begitu juga dengan sebaliknya, responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dikarenakan bukti langsung dari pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan masih kurang baik. Fasilitas di puskesmas yang lengkap dan dapat dimanfaatkan dengan baik dan penampilan tenaga kesehatan yang rapi, secara langsung dapat menjadikan responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pada responden yang menyatakan bukti langsung tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sudah baik dilihat dari pernyataan responden bahwa tenaga kesehatan memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal, fasilitas/alat medis yang digunakan dalam pelayanan sudah lengkap, dan lingkungan puskesmas yang bersih. Sedangkan pada responden yang menyatakan bukti langsung dalam pelayanan masih kurang baik dilihat dari

penyataan responden bahwapasien merasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggudan di ruang pemeriksaan.

Selain itu menurut asumsi peneliti jika kualitas pelayanan yang dilihat dari bukti langsung ditingkatkan lagi, seperti tenaga kesehatan memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal, fasilitas/alat medis yang digunakan dalam pelayanan lengkap, pasien merasa nyaman saat berada di ruang pemeriksaan, pasien merasa nyaman saat berada di ruang tunggu dan lingkungan puskesmas yang bersih dapat menjadi alasan pasien melakukan kunjungan ulang, karena pasien merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapannya.

Menurut Lovelock (2012), kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan. Dalam pengukuran mutu pelayanan, menurut Kotler (2012), harus bermula dari mengenali kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa gambaran kualitas pelayanan harus mengacu pada pandangan pelanggan dan bukan pada penyedia jasa, karena pelanggan mengkonsumsi dan memakai jasa. Pelanggan layak menentukan apakah pelayanan itu berkualitas atau tidak.

Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya di bidang kesehatan. Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk (Bambang, 2011).

Bukti langsung merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan puskesmas dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut, sehingga berdampak pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang ada di puskesmas (Tjiptono, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester (2015) di Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta bahwa ada hubungan signifikan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan  $p\text{-value} = 0,012$ . Ruang pelayanan yang bersih dan membuat nyaman pasien, serta penampilan petugas yang rapi secara langsung dapat membuat pasien merasa puas.

## Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menyimpulkan:

Ada hubungan pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, ada hubungan pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, ada hubungan pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Ada hubungan pelayanan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi, ada hubungan pelayanan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Palolo Kabupaten Sigi.

Saran bagi Puskesmas Palolo diharapkan pihak Puskesmas Palolo dapat meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas sehingga setiap pasien yang berkunjung merasa puas dan mempercayai Puskesmas Palolo sebagai salah satu puskesmas terbaik yang ada di Kabupaten Sigi, bagi masyarakat di wilayah Puskesmas Palolo dapat mengemukakan pendapatnya secara langsung jika merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat menjadi masukan yang membangun bagi petugas agar dapat memberi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas.

## Daftar Pustaka

- Asmuji, 2013. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Ar-ruzz Media. Yogyakarta.
- Azwar, 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi ketiga*. Binarupa Aksara Publisher. Jakarta.
- Bambang, S. 2011. *Pedoman Pelayanan Kesehatan di DTPK*. Direktur Bina Upaya Kesehatan Dasar Kemenkes RI. Jakarta.
- Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Ester, L. 2015. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Kelurahan Halim I Jakarta*. Skripsi. UI. Jakarta.

- Hermanto, 2010. *Persepsi Mutu Pelayanan dalam Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Juran, J. M. 2010. *Merancang Mutu*. PT. Pustaka Binamaan Pressindo. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2010. *Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2015*. Kemenkes RI. Jakarta.
- Kotler, P. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Indeks. Jakarta.
- Lovelock, 2012. *Manajemen Pemesanan Jasa*. PT Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. UI Press. Jakarta.
- Malholtra, N. K. 2012. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. PT Index. Jakarta.
- Melanie, M. 2013. *Improving Wait Time And Patients Satisfaction In Primary Care*. Journal for Health Care Quality.
- Menkes RI, Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 828 tahun 2008 tentang *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/kota*.
- Muninjaya, G.D.E. 2014. *Manajemen Buku Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam, 2010. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba medika. Jakarta.
- Panggabean P, Wartana K, Subardin, Sirait E, Rasiman N.B, Pelima R.V. 2017. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi*. STIK-IJ. Palu.
- Pohan, I.S. 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertiandan Penerapan*. EGC. Jakarta.
- Purwanto, N. 2012. *Psikologi Pendidikan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Puskesmas Palolo, 2018. *Profil Puskesmas Palolo Kecamatan Sigi*. Kabupaten Sigi.
- Rahmulyono, A. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan*. Andi. Yogyakarta.
- Respati, S. A. 2014. *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera*. Skripsi. USU. Medan.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono. F. 2014. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjong, A. E. S. 2012. *Perubahan Paradigma ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan Prima di Rumah Sakit*. Jurnal MARSII. Jakarta.
- Wathek, S. R. 2012. *Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain*. International Journal of Business and Social Science. Ahlia University. Bahrain.
- Wijono, D. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press. Surabaya.