

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BIROMARU  
KECAMATAN SIGIBIROMARU  
KABUPATEN SIGI**

---

**Subardin AB.**

---

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

**Abstrak**

Kesehatan definisi dari *World Health Organisation* (WHO), adalah suatu keadaan yang sempurna baik fisik, dan sosial tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Adapun jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Biromaru tahun 2016 sebanyak 13.654, tahun 2017 sebanyak 13.759 dan 2018 sebanyak 9.640. Hasil wawancara awal peneliti tanggal 11 Juni tahun 2019 pada lima orang pengunjung di Puskesmas dan dua orang menyatakan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas sedangkan tiga orang menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini diketahuinya kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas.

Jenis penelitian adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. Jenis data yaitu Primer dan Sekunder. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan, hubungan antara Tangible dengan Kepuasan Pasien Rawatjalan dengan nilai  $p\text{-value}=0.029$  ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ). *Reliability* dengan Kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p\text{-value}=0.029$  ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ). *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien rawat jalan  $p\text{-value}=0.017$  ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ). *Assurance* dengan Kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p\text{-value}=0.029$  ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ). *Empaty* dengan Kepuasan pasien Rawat jalan  $p\text{-value}=0.04$  ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ).

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu adahubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi. Saran dalam penelitian ini adalah diharapkan kepada petugas kesehatan agar meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Puskesmas, Biromaru

**Pendahuluan**

Kesehatan definisi dari *World Health Organisation* (WHO), adalah suatu keadaan yang sempurna baik fisik, dan sosial tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Sedangkan sehat menurut Undang-undang kesehatan No 36 tahun 2009, kesehatan adalah sehat secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan

kesehatan yang layak. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti Rumah sakit, Puskesmas, balai pengobatan dan praktik dokter merupakan wujud penyedia sumberdaya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat (Hamid, 2013).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaanya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 ayat (1) "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan

hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan pasal 34 ayat (3) “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka disamping kuantitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, Tergantung latar belakang yang dimiliki. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk pelayanan kesehatan yang sama (Sareong, 2013).

Kepuasan pelanggan merupakan reson emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Mamik, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau

melebihi harapan. Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Ketanggapan (Sri Handayani, 2016).

Pelayanan kesehatan tidak terlepas dari keberadaan sumber daya kesehatan. Adapun Tenaga Kesehatan yang tersedia di Puskesmas Biromaru yaitu 2 Dokter Umum, 1 Dokter Gigi, 38 Perawat, 34 Bidan, 2 Farmasi, 3 Asisten Farmasi, 10 Kesmas, 2 Kesling, 1 Gizi, 3 Tenaga non Kesehatan dan jenis pelayanan yang tersedia di Puskesmas Biromaru yaitu Rawat jalan, Poliumum, Poli gigi, Poli KIA dan KB, Poli TB dan Kusta, Konseling Gizi, Klinik Sanitasi, Laboratorium, Farmasi. (Puskesmas Biromaru).

Berdasarkan data kunjungan di Puskesmas Biromaru tiga tahun terakhir menunjukkan peningkatan realatifiedikit dengan angka kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas Biromaru. Jumlah kunjungan pasien tahun 2016 sebanyak 13.654, tahun 2017 sebanyak 13.759 dan 2018 sebanyak 9.640 (januari-agustus). (Puskesmas Biromaru).

Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan angka kunjungan pasien rawat jalan disarana pelayanan kesehatan Puskesmas, namun peningkatan angka kunjungan hanya 10% pada tahun 2016 dan 2017, namun pada tahun 2018 mengalami penurunan drastis yaitu dari 13.759 menjadi 9.640 dikarenakan pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Biromaru, Namun pasien tetap melakukan pemeriksaan di Puskesmas Biromaru dikarenakan Puskesmas Biromaru mudah dijangkau.

Adapun data kunjungan rawat jalan dari Bulan Januari-Mei tahun 2019 yaitu berjumlah 2.450 pasien, data tersebut menunjukkan turunnya angka kunjungan pasien disarana pelayanan kesehatan Puskesmas (Puskesmas Biromaru). Ada dua kemungkinan jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau faktor internalnya yaitu disebabkan petugas kesehatan di Puskesmas Biromaru tidak ramah kepada masyarakat yang ingin berobat dan menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut (Mawarni 2015).

Faktor internal seperti kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan puskesmas juga sangat mempengaruhi keputusan masyarakat memanfaatkan sarana kesehatan tersebut. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal

itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (Hamid, 2013).

Hasil wawancara pada tanggal 11 Juni 2019 kepada 5 orang pasien rawat jalan, dengan menanyakan 5 dimensi yaitu tentang *Tangibles* dengan menanyakan Apakah gedung Puskesmas memadai luas dan nyaman, *Reliability* dengan menanyakan Apakah tenaga kesehatan cepat dalam melayani, *Responsiveness* dengan menanyakan Apakah tenaga Puskesmas mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien, *Assurance* dengan menanyakan Apakah kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien, *Empathy* dengan menanyakan Apakah tenaga kesehatan Puskesmas sopan dan santun dalam berkomunikasi pada pasien. Dan didapatkan 2 orang yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas dan 3 merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi".

## Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan "*cross sectional*" atau potong lintang untuk menguji variabel bebas dengan variabel terikat secara bersamaan. Untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi/pengumpulan data sekaligus pada suatu saat.

## Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang akan diteliti (Notoatmodjo, 2010). Objek dalam hal ini adalah semua pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Biromaru dan menggunakan pelayanan kesehatan pada saat penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 43 orang dengan menggunakan *Accidental Random Sampling* yaitu sampel yang di ambil berdasarkan pasien rawat jalan yang berkunjung pada saat penelitian dilakukan (Notoatmodjo, Soekidjo, 2010).

## Hasil Penelitian

### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan yang telah dikumpulkan dari responden yang telah diteliti di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi, dengan menggunakan kuesioner maka karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Umur

Umur responden dalam penelitian ini dikategorikan menjadi empat kategori yaitu 17-25 tahun (Masa Remaja Akhir), 26-35 tahun (Masa Dewasa Awal), 36-45 tahun (Masa Dewasa Akhir), dan 46-55 tahun (Masa Lansia Awal). (Depkes RI, 2009). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	17-25 Tahun	10	23.3
2	26-35 Tahun	14	32.6
3	36-45 Tahun	9	20.9
4	46-55 Tahun	10	23.3
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 43 Responden, dimana 17-25 Tahun sebanyak 23.3%, 26-35 Tahun sebanyak 32.6%, 36-45 Tahun sebanyak 20.9% dan 46-55 Tahun sebanyak 23.3%.

#### 2. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik pendidikan responden sehingga kategori pendidikan responden dikelompokkan menjadi lima kategori. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden menurut pendidikan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru kabupaten Sigi.

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	14	32.6
2	SMP	12	27.9
3	SMA	14	32.6
4	D3	2	4.7
5	S1	1	2.3
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

## B. Analisis Univariat

Didalam kualitas pelayanan kesehatan terbagi atas lima dimensi yaitu: *Reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), Dibawah ini akan dibahas satu per satu Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan masing-masing dimensi.

### 1. *Tangible* (Bukti Fisik)

*Tangible* (Bukti Fisik) dalam penelitian ini dikategorikan menjadi baik dan kurang baik berdasarkan nilai median. Nilai median *Tangible* (Bukti Fisik) adalah 12.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi responden menurut dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	20	46.5
2	Baik	23	53.5
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah responden 3 dan responden yang memiliki *Tangible* (Bukti Fisik) Kurang baik berjumlah 20 yaitu 46.5% dan responden yang memiliki *Tangible* (Bukti Fisik) baik berjumlah 23 yaitu 53.5%.

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

*Reliability* (Kehandalan) dalam penelitian ini dikategorikan menjadi baik dan kurang baik berdasarkan nilai median. Nilai median *Reliability* (Kehandalan) adalah 13.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi responden menurut dimensi *Reliability* (Kehandalan) Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	20	46.5
2	Baik	23	53.5
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah responden 43 dan responden yang memiliki *Reliability* (Kehandalan)

Kurang baik berjumlah 20 yaitu 46.5% dan responden yang memiliki *Reliability* (Kehandalan) baik berjumlah 23 yaitu 53.5%.

### 3. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam penelitian ini dikategorikan menjadi baik dan kurang baik berdasarkan nilai median. Nilai median *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah 13.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi responden menurut dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	24	55.8
2	Baik	19	44.2
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah responden 43 dan responden yang memiliki *Responsiveness* (Daya Tanggap) Kurang baik berjumlah 24 yaitu 55.8% dan responden yang memiliki *Responsiveness* (Daya Tanggap) baik berjumlah 19 yaitu 44.2%.

### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* (Jaminan) dalam penelitian ini dikategorikan menjadi baik dan kurang baik berdasarkan nilai median. Nilai median *Assurance* (Jaminan) adalah 13.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi responden menurut dimensi *Assurance* (Jaminan) Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi

No	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang baik	20	46.5
2	Baik	23	53.5
Total		43	100

Biromaru Kabupaten Sigi.

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa jumlah responden 43 dan responden yang memiliki *Assurance* (Jaminan) Kurang baik berjumlah 20 yaitu 46.5% dan responden yang memiliki *Assurance*

5. *Empaty* (Empati)

*Empaty* (Empati) dalam penelitian ini dikategorikan menjadi baik dan kurang baik berdasarkan nilai median. Nilai median *Empaty* (Empati) adalah 13.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi responden menurut dimensi *Empaty* (Empati) Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	<i>Empaty</i> (Empati)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	21	48.8
2	Baik	22	51.2
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa jumlah responden 43 dan responden yang memiliki *Empaty* (Empati) Kurang baik berjumlah 21 yaitu 46.5% dan responden yang memiliki *Empaty* (Empati) baik berjumlah 22 yaitu 53.5%.

6. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien dalam penelitian ini dikategorikan menjadi Puas dan Tidak Puas berdasarkan nilai median. Nilai median *Kepuasan Pasien* adalah 7.

Tabel 8 Distribusi Frekuensi responden menurut Kepuasan Pasien Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Tidak Puas	8	18.6
2	Puas	35	81.4
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2019

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa jumlah responden 43 dan responden yang memiliki Kepuasan Pasien Kurang baik berjumlah 8 yaitu 18.6% dan responden yang memiliki Kepuasan Pasien baik berjumlah 35 yaitu 81.4%.

C. Analisis Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

1. Hubungan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi sebagai berikut.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan *Tangibles* (Bukti fisik) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%	N	%	0.017
1.	Kurang Baik	7	35	13	65	20	100	
2.	Baik	1	4.3	22	95.7	23	100	
Total		8	18.6	35	81.4	43	100	

Sumber: Data Primer, 2019

Pada Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 20 Responden yang memiliki *Tangible* (Bukti Fisik) kurang baik, terdapat 35% yang tidak puas, dan 65% yang puas. Dari 23 responden yang memiliki *Tangible* (Bukti Fisik) baik, terdapat 4.3% yang tidak puas, dan 95.7% yang puas.

Hasil Uji *Chi-square* antara variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p = 0.017$  ( $p < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan yang mempengaruhi antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru kabupaten Sigi.

2. Hubungan *Realibility* (Kehandalan) dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi sebagai berikut.

Tabel 10 Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No.	<i>Realibility</i> (kehandalan)	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%	N	%	0.017
1.	Kurang Baik	7	35	13	65	20	100	
2.	Baik	1	4.3	22	95.7	23	100	
Total		8	39,3	35	81,4	43	100	

Sumber: Data Primer, 2019

Pada Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 20 Responden yang memiliki *Realibility* (Kehandalan) kurang baik, terdapat 35% yang tidak puas, dan 65% yang puas. Dari 23 responden yang memiliki *Realibility* (Kehandalan) baik, terdapat 4.3% yang tidak puas, dan 95.7% yang puas.

Hasil Uji *Chi-square* antara variabel Tangible (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p = 0.017$  ( $p < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan yang mempengaruhi antara *Realibility* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.

3. Hubungan *Responsiveness* (Daya tanggap) dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi sebagai berikut.

Tabel 11 Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Baik	8	34.8	15	65.2	23	100	0.004
2.	Baik	0	0	20	100	20	100	
Total		8	18.6	35	81.4	43	100	

Sumber: Data Primer, 2019

Pada Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 23 Responden yang memiliki *Responsiveness* (Daya Tanggap) kurang baik, terdapat 34.8% yang tidak puas, dan 65.2% yang puas. Dari 20 responden yang memiliki *Responsiveness* (Daya Tanggap) baik, terdapat 0% yang tidak puas, dan 100% yang puas.

Hasil Uji *Chi-square* antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p = 0.004$  ( $p < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan yang mempengaruhi antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.

4. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi sebagai berikut.

Tabel 12 Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Baik	7	35	13	65	20	100	0.017
2.	Baik	1	4.3	22	95.7	23	100	
Total		8	18.6	35	81.4	43	100	

Sumber: Data Primer, 2019

Pada Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 20 Responden yang memiliki *Assurance* (Jaminan) kurang baik, terdapat 35% yang tidak puas, dan 65% yang puas. Dari 23 responden yang memiliki *Assurance* (Jaminan) baik, terdapat 4.3% yang tidak puas, dan 95.7% yang puas.

Hasil Uji *Chi-square* antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p = 0.017$  ( $p < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan yang mempengaruhi antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.

5. Hubungan *Empaty* (Empati) dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi sebagai berikut.

Tabel 13 Distribusi Frekuensi Responden menurut Hubungan *Empaty* (Empati) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru Kabupaten Sigi.

No.	<i>Empaty</i> (Empati)	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		P Value
		Tidak Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%	N	%	
1.	Kurang Baik	7	33.3	14	66.7	21	100	0.021
2.	Baik	1	4.1	21	95.5	22	100	
Total		8	18.6	35	81.4	43	100	

Sumber: Data Primer, 2019

Pada Tabel 13 menunjukkan bahwa dari 21 Responden yang memiliki *Empaty* (Empati) kurang baik, terdapat 33.3% yang tidak puas, dan 66.7% yang puas. Dari 22 responden yang memiliki *Empaty* (Empati) baik, terdapat 4.1% yang tidak puas, dan 95.5% yang puas.

Hasil Uji *Chi-square* antara variabel *Empaty* (Empati) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p = 0.021$  ( $p < 0.05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan yang mempengaruhi antara *Empaty* (Empati) dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Di Puskesmas.

## Pembahasan

### A. *Tangible* (Bukti Fisik)

Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* serta diperoleh  $pValues < 0.05$  yaitu 0.017 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru.

Menurut asumsi peneliti bahwa adanya hubungan antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru karena suasana gedung Puskesmas tidak memadai, luas dan nyaman dan ruang tunggu di Puskesmas yang tidak cukup dan tidak nyaman sehingga menyebabkan responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru.

### B. *Realibility* (Kehandalan)

Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* serta diperoleh  $pValues < 0.05$  yaitu 0.07 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara *Realibility* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru.

Asumsi peneliti bahwa adanya hubungan antara *Realibility* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru karena tenaga kesehatan di Puskesmas tidak cepat dalam merespon keluhan pasien dan tidak memberikan prosedur pelayanan dengan baik kepada pasien sehingga menyebabkan responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru.

### C. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* serta diperoleh  $pValues < 0.05$  yaitu 0.004 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru.

Asumsi Peneliti bahwa adanya hubungan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Biromaru karena tenaga kesehatan tidak bersifat ramah dan sopan kepada pasien sehingga menyebabkan responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Biromaru.

### D. *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* serta diperoleh  $pValues < 0.05$  yaitu 0.017 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru.

Asumsi peneliti bahwa adanya hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Biromaru karena tenaga kesehatan tidak memberikan kenyamanan kepada pasien serta tidak tersedianya dokter spesialis di puskesmas Biromaru sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas Biromaru.

### E. *Empaty* (Empati)

Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* serta diperoleh  $pValues < 0.05$  yaitu 0.021 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara *Empaty* (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru.

Asumsi peneliti bahwa adanya hubungan antara *Empaty* (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Biromaru karena tidak ramahnya tenaga kesehatan kepada pasien dan tidak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas Biromaru.

Kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pasien. Jaminan merupakan faktor yang menentukan dalam kualitas pelayanan karena dengan jaminan pasien merasa aman pada saat melakukan pemeriksaan dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (Supranto, 2011).

Menurut parasuraman, *et. al* (1990) dalam Kotler (2008) Kualitas pelayanan kesehatan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi: memberikan pelayanan sesuai

janji, tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan, memberikan pelayanan tepat waktu, dan memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Perhatian dalam pelayanan kesehatan adalah dimana petugas kesehatan memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami oleh pasien. Dengan indikator petugas kesehatan memberikan perhatian khusus kepada pasien, perhatian pada keluhan pasien, memberikan dukungan dan dorongan untuk menghadapi penyakitnya, bersikap sabar dan telaten dalam menghadapi pasien dan senantiasa memperlakukan pasien dengan baik. (Pohan, 2007).

Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Ratnawati, 2015 di Puskesmas Ngersep Kota Semarang tentang hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan pasien dengan hasil pasien yang merasa puas sebanyak 65.5% dan yang merasa kurang puas sebanyak 34.5%. Sedangkan hasil analisis bivariat dengan Uji *Chi-Square*, ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan pasien dengan nilai *P Value* 0.012.

### Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka kesimpulan dalam penelitian ini : ada hubungan antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigi Biromaru kabupaten sigi.

Ada hubungan antara *Realibility* (Kehandalan) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru Kabupaten Sigi.

Ada hubungan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas biromaru kecamatan sigi biromaru kabupaten sigi.

Ada hubungan antara assurance (Jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas biromaru kecamatan sigi biromaru kabupaten sigi.

Ada hubungan antara *empaty* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas biromaru kecamatan sigi biromaru kabupaten sigi.

Saran bagi Pihak Puskesmas Biromaru diharapkan untuk petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan terbaik sesuai dengan harapan pasien sehingga akan memberikan kepuasan kepada pasien.

Diharapkan kepada pasien untuk lebih bijak lagi dalam memilih tempat untuk memeriksakan kesehatannya.

Bagi Peneliti Lain Perlu dilakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

### Daftar Pustaka

- Atmojo, Y.T. 2006. Mengukur Kepuasan Pelanggan. (Online), <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan>, diakses 10 Juli 2019.
- Agustina Bunga. (2015). *Kewenangan Pemerintah Dalam Perlindungan Hukum Pelayanan Kesehatan Tradisional*. *Jurnal Wawasan Hukum*, 32(01): 141.
- Atmojo, Y.T. 2006. Mengukur Kepuasan Pelanggan. (Online), <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan>, diakses 10 Juli 2019.
- Depkes RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta.
- Dharma, K, 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Trans Info Media, Jakarta.
- Hamid. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial*. Alfabeta. Bandung.
- Jacobis Rolando. (2013). *Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BIU RSUP Prof. DR.R.D Kandou Manado*. *Jurnal EMBA*. 01(04): 1-3.
- Khusnawati. (2010). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Kubu Raya*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Kuntoro Wahyu & Istiono Wahyudi. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 02(01): 83.
- Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks
- Magfirah Nizmayanun. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Palu. FKIK UNTAD.

- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Mawarni. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Need Masyarakat Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong*. Palu. Prodi Kesmas STIK IJ Palu.
- Notoatmodjo. 2007. *Metode Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Panggabean PASH, Wartana Kadek, Sirait Esron, AB Subardin, Rasiman Noviany, 2017. *Pedoman Penulisan Proposal/Skripsi, Sekolah Tinggi ilmu kesehatan Indonesia jaya*. Palu.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Puskesmas Biromaru, 2018. *Buku Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tiap Tahun*. Biromaru.
- Puskesmas Biromaru. 2018. *Profil Puskesmas Biromaru*. Biromaru
- Ratnawati. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ngersep Kota Semarang*. Semarang. *Skripsi Program FKM UNS*.
- Sareong, K.M, Darmawansyah & Amir Yusran Muh. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan Di Puskesmas Kantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*. *Jurnal Kesehatan*, 01(12): 3.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto. 2011. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Ulfa Shanendra & Zulkarnain, A.K. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta*. *Jurnal Majalah Farmasentik*, 12(02): 415-416.