

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS SUNGAI JINGAH BANJARMASIN

Ulpah Halida¹, Ahmad Zacky Anwari², Elsi Setiandari LO²

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 16070229

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB1127028401

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 1126018602

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Di dapatkan 3 dari 5 pasien menyatakan kurang puas dengan sarana dan pelayanan petugas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin. Metode yang dilakukan secara *survey* analitik dengan rancangan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Analisis yang digunakan dengan menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kepercayaan 0,1 (90%). Hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa kualitas pelayanan kehandalan kesehatan dengan kepuasan pasien mempunyai hubungan ($p=0,000 < a = 0,05$), jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0,034 < a = 0,05$), bukti fisik dengan kepuasan pasien ($p=0,002 < a=0,05$), empati dengan kepuasan pasien ($p=0,002 < a=0,05$), daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p=0,013 < a = 0,05$). Saran yang diberikan adalah perlunya meningkatkan pelayanan, fasilitas dan memberikan perhatian kepada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction on the service is a comparison between perception of service received with hope before obtaining service call. When the day is fulfilled, it means that the ministry has given a remarkable quality and will also cause high expanse. In get 3 out of 5 patients expressed less satisfied with the facilities and service of officers. The purpose of this research is to know the relationship of quality service with the level of patient satisfaction at the Jingah River Health Center Banjarmasin. Methods conducted in analytical surveys with cross sectional design and sampling techniques Accidental Sampling. The samples in this study amounted to 92 respondents. The instruments used in this study are questionnaires and interviews. Analysis used using Chi Square test with confidence level 0.1 (90%). The results of research and discussion stated that the quality of health reliability services with the satisfaction of patients has a relationship ($p = 0,000 < a = 0.05$), jaReflection with patient satisfaction ($p = 0,034 < a = 0.05$), physical evidence with patient satisfaction ($P = 0,002 < a= 0.05$), empathy with patient satisfaction ($P = 0,002 < a= 0.05$), responsiveness with patient satisfaction ($P = 0,013 < a = 0.05$). The advice given is the need to improve service, facilities and give attention to the patient to improve the quality of service.

Keywords : quality service reliability, guarantees, physical evidence, empathy, responsiveness, patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Sesuai dengan batasan seperti di atas, mudah dipahami bahwa bentuk dan jenis pelayanan kesehatan yang ditentukan banyak macamnya. (Depkes RI, 2009)

Menunjukkan kunjungan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia tahun 2013 sebanyak 31.549.259 (12,7%) kunjungan. Data pada tahun 2013 terjadi rata-rata kunjungan ke puskesmas sebesar 3.656 kunjungan per hari atau 1.334.468 kunjungan per tahun. Sedangkan pada tahun 2014 mengalami peningkatan sebesar 7.241 kunjungan perhari atau 2.642.700 per tahun. (Riskesdas, 2013). Sedangkan Riskesdas tahun 2018 menunjukkan kunjungan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tradisional sebesar 24,6%. Proporsi pemanfaatan pelayanan kesehatan tradisional sedikit meningkat, dari 30,4% menjadi 31,4%.

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja atau mutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kolter, 2004)

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang di perlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati. (Pohan, 2007)

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Puskesmas sebagai salah satu badan usaha jasa yang bergerak dalam bidang kesehatan keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat umum. Hal ini menuntut puskesmas agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat atau pasien dengan baik. (Pohan, 2002)

Jumlah pasien Poli Umum di Puskesmas Sungai Jindah Banjarmasin pada tahun 2019 berjumlah 13.216 pasien. Pada bulan Januari terdapat 1403 pasien, Februari terdapat 1085 pasien, Maret terdapat 1082 pasien, April terdapat 1166 pasien, Mei terdapat 868 pasien, Juni terdapat 1023 pasien, Juli terdapat 1033 pasien, Agustus terdapat 1216 pasien, September terdapat 1175 pasien, Oktober terdapat 1034 pasien, November terdapat 1027 pasien, Desember terdapat 1104 pasien.

Dari observasi awal atau wawancara yang dilakukan di Puskesmas Sungai Jindah Banjarmasin, didapatkan 3 dari 5 pasien menyatakan kurang puas dengan sarana dan pelayanan petugas. Terbatasnya tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas juga mempengaruhi kurang puasnya pelayanan kesehatan tersebut. Berdasarkan dari masalah tersebut maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Jindah Kota Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan penelitian *survey* analitik yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tentang suatu objek yang diteliti menggunakan rancangan studi *cross sectional* (Notoatmodjo, 2010) yaitu metode penelitian dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat atau *point time approach*. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan melalui pasien yang berkunjung di Puskesmas Sungai Jindah Banjarmasin.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Variabel tersebut di deskripsikan sebagai berikut :

1) Kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jindah Kota Banjarmasin

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Di Puskesmas Sungai Jindah Banjarmasin

No.	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	58	63.0
2.	Kurang Puas	34	37.0
	Jumlah	92	100.0

Berdasarkan data tabel 2 diatas tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Suangai Jindah Banjarmasin diketahui dari 92 responden, yang paling banyak menyatakan puas yaitu 58 orang (63.0%). Dapat disimpulkan bahwa dari 92 responden kebanyakan menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas.

2) Kualitas pelayanan di Puskesmas Sungai Jindah Kota Banjarmasin

a). Keandalan (*Reliability*)

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keandalan

No.	Kehandalan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	55	59.8
2.	Kurang Baik	37	40.2
	Jumlah	92	100.0

Berdasarkan data Tabel 2 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan kehandalan yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 55 responden (59.8%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 92 responden banyak orang yang menyatakan baik dengan kualitas yang ada di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin.

b). Jaminan (*Assurance*)

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Jaminan

No.	Jaminan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	55	59.8
2.	Kurang Baik	37	40.2
	Jumlah	92	100.0

Berdasarkan data Tabel 3 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan jaminan yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 55 responden (59.8%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 92 responden banyak orang yang menyatakan baik dengan kualitas yang ada di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

c). Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik

No.	Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	45	48.9
2.	Kurang Baik	47	51.1
	Jumlah	92	100.0

Berdasarkan data Tabel 4 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan bukti fisik yaitu memberikan penilaian kurang baik sebanyak 47 responden (51.1%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 92 responden banyak orang yang menyatakan kurang baik dengan kualitas yang ada di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin.

d) Empati (*Emphaty*)

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Empati

No.	Empati	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	48	52.2

2.	Kurang Baik	44	47.8
	Jumlah	92	100.0

Berdasarkan data Tabel 5 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan empaty yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 48 responden (52.2%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 92 responden banyak orang yang menyatakan baik dengan kualitas yang ada di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin.

d). Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap

No.	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	44	47.8
2.	Kurang Baik	48	52.2
	Jumlah	92	100.0

Berdasarkan data Tabel 6 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan daya tanggap yaitu memberikan penilaian kurang baik sebanyak 48 responden (52.2%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dari 92 responden banyak orang yang menyatakan kurang baik dengan kualitas yang ada di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin.

b. Analisis Bivariat

1) Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan

Tabel 7 Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Kehandalan	Kepuasan				Jumlah		P
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	46	83,6	9	16,4	55	100	0,000
urang Baik	12	32,4	25	67,6	37	100	
Total	58	63,0	34	37,0	92	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 7 antara kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 46 responden (83,6%). Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi square* maka dalam penarikan kesimpulan penelitian ini dapat menggunakan *cuntinuity correction*. Hasil uji diketahui $p=0,000 < \alpha = 0,05$ yang disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

2) Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan

Tabel 8 Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Jaminan	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	40	72,7	15	27,3	55	100	0,034
Kurang Baik	18	48,6	19	51,4	37	100	
Total	58	63,0	34	37,0	92	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 8 antara kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin menunjukkan bahwa sebagai besar kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 40 responden (72,7%). Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi square* maka dalam penarikan kesimpulan penelitian ini dapat menggunakan *continuity correction*. Hasil uji diketahui $p=0,034 < \alpha = 0,05$ yang disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

3) Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan

Tabel 9 Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Bukti Fisik	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	37	82,2	8	17,8	45	100	0,000
Kurang Baik	21	44,7	26	55,3	47	100	
Total	58	63,0	34	37,0	92	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 9 antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin menunjukkan bahwa sebagai besar kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 37 responden (82,2%). Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi square* maka dalam penarikan kesimpulan penelitian ini dapat menggunakan *continuity correction*. Hasil uji diketahui $p=0,000 < \alpha = 0,05$ yang disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

4) Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan

Tabel 10 Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Empati	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	38	79,2	10	20,8	48	100	0,002
Kurang Baik	20	45,5	24	54,5	44	100	
Total	58	63,0	34	37,0	92	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 10 antara kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 38 responden (79,2%). Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi square* maka dalam penarikan kesimpulan penelitian ini dapat menggunakan *continuity correction*. Hasil uji diketahui

$p=0,002 < \alpha=0,05$ yang disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

- 5) Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan

Tabel 11 Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Daya Tanggap	Kepuasan				Jumlah		P
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	34	77,3	10	22,7	44	100	0,013
Kurang Baik	24	50,0	24	50,0	48	100	
Total	58	63,0	34	37,0	92	100	

antara kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan dalam kategori baik sebanyak 34 responden (77,3%). Berdasarkan hasil uji statistik uji *chi square* maka dalam penarikan kesimpulan penelitian ini dapat menggunakan *continuity correction*. Hasil uji diketahui $p=0,013 < \alpha = 0,05$ yang disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Dari hasil tabulasi silang antara kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan yaitu puas sebanyak 58 responden (63,0%), dan penilaian kurang puas sebanyak 34 responden (37,0%). Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah dijawab responden yang dibagikan oleh peneliti di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan puas paling banyak pasien menyatakan dengan adanya pelayanan yang telah diberikan dokter tentang penyakit dan keramahan, kesopanan dokter dan petugas saat pada pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru.

b. Kualitas Pelayanan Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

1) Kehandalan

Hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kehandalan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan baik yaitu sebanyak 55 responden (59,8%), dan kurang baik yaitu sebanyak 37 responden (40,2%). Dari hasil peneliti

tersebut, responden yang berkunjung di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin baik berdasarkan pelayanan yang diberikan cepat dan tepat, dan kesiapan perawat saat melayani pasien dengan baik.

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berkunjung Poli Umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin responden merasa puas atas prosedur penerimaan pasien yang dilayani secara cepat dan tidak berbelit, dan kesiapa dokter dan perawat melayani pasien setiap saat.

2) Jaminan

Hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jaminan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan baik yaitu sebanyak 55 responden (59,8%), dan kurang baik yaitu sebanyak 37 responden (40,2%). Dari hasil peneliti tersebut, responden yang berkunjung di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin cukup berdasarkan perilaku petugas kesehatan menimbulkan rasa aman dan juga dapat menjaga kerahasiaan pada pasien selama menjalani pengobatan di puskesmas.

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berkunjung Poli Umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin rata-rata menyatakan puas terhadap perilaku dokter dan petugas kesehatan menimbulkan rasa aman bagi pasien dapat berbicara pribadi mengenai penyakit dan mudah mengemukakan keluhan yang dirasakan pasien, serta dapat menjaga kerahasiaan pasien dan perawatan yang terjangkau.

3) Bukti Fisik

Hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukti fisik di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan baik yaitu sebanyak 45 responden (48,9%), dan kurang baik yaitu sebanyak 47 responden (51,1%). Dari hasil peneliti tersebut, responden yang berkunjung di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin cukup berdasarkan ruang dan lingkungan puskesmas yang rapi, bersih, menarik dan nyaman.

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berkunjung Poli Umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin lebih banyak menyatakan merasa kurang baik karena kurangnya kelengkapan alat-alat medis sehingga memperlambat proses dalam perawatan pasien.

4) Empati

Hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan empati di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan baik yaitu sebanyak 48 responden (52,2%), dan kurang baik yaitu sebanyak 44 responden (47,8%). Dari hasil peneliti tersebut, responden yang berkunjung di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin cukup berdasarkan petugas kesehatan selalu mengingatkan atau menyimpan barang berharga pasien.

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berkunjung Poli Umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin lebih banyak menyatakan baik karena petugas kesehatan memberikan motivasi dan dorongan yang bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian, dan motivasi agar pasien akan sembuh lebih tepat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi Emphaty yang meliputi perhatian secara khusus, perhatian terhadap keluhan pasien, pemahaman tenaga

medis terhadap kebutuhan pasien, pemahaman tenaga medis terhadap kebutuhan pasien dan komunikasi tenaga medis terhadap pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Baik buruknya dimensi Emphaty dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien.

5) Daya Tanggap

Hasil univariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan daya tanggap di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dikategorikan baik yaitu sebanyak 44 responden (47,8%), dan kurang baik yaitu sebanyak 48 responden (52,2%). Dari hasil peneliti tersebut, responden yang berkunjung di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin baik berdasarkan petugas kesehatan selalu menanyakan keluhan pasien.

Dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yang berkunjung Poli Umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin lebih banyak menyatakan kurang baik karena sulitnya mendapatkan informasi mengenai pelayanan di Puskesmas serta perawat yang kurang bersikap sopan, dan kurang memperhatikan kebutuhan keluhan pasien.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Kualitas Pelayanan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dalam Tabel 4.14 menunjukkan bahwa ada 55 responden (100%) yang merasa baik kehandalan sebanyak 40 responden (72.7%), dan ada 37 responden (100%) responden kategori kehandalan kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 18 responden (48,6%) yang merasa puas. Karena dari kualitas pelayanan kehandalan yang telah dilakukan seperti petugas kesehatan memberitahukan diagnosa penyakit dan melakukan pengobatan dengan tepat serta penjelasan diagnosa yang jelas membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

b. Hubungan Kualitas Pelayanan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dalam Tabel 4.15 menunjukkan bahwa ada 48 responden (100%) yang merasa jaminan sebanyak 38 responden (79.2%), dan ada 44 (100%) responden kategori jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 20 responden yang merasa puas. Karena dari kualitas pelayanan jaminan seperti petugas kesehatan melayani dengan ramah dan sopan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sungai Jingah. Dengan keramahan yang diberikan oleh petugas kesehatan membuat pasien nyaman dan biasanya kepuasan yang dirasa akan keluar dari mulut ke mulut sehingga membuat pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Hasil analisis hubungan menggunakan uji *chi square* dengan memperoleh *p value* sebesar $0,034 < \alpha = 0,05$ yang berarti ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap jaminan pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dalam Tabel 4.16 menunjukkan bahwa ada 45 responden (100%) yang merasa baik bukti fisik sebanyak 37 responden (82,2%), dan ada 47 (100%) responden kategori bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 22 responden (44,7%) yang merasa puas. Karena dari kualitas pelayanan bukti fisik yang telah dilakukan seperti kebersihan ruangan dan lingkungan Puskesmas yang rapi, bersih, menarik dan nyaman membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin. Pasien merasa ruangan tertata rapi dan nyaman ketika menunggu untuk berobat.

d. Hubungan Kualitas Pelayanan Empati Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dalam Tabel 4.17 menunjukkan bahwa ada 48 responden (100%) yang merasa baik empati sebanyak 38 responden (79,2%), dan ada 44 (100%) responden kategori empati kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 20 responden (45,5%) yang merasa puas. Karena dari kualitas pelayanan empati yang telah dilakukan seperti petugas kesehatan selalu mengingatkan atau menyimpan barang berharga pasien dan keluarga membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin. Pasien merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan dan merasa keberadaannya diutamakan.

e. Hubungan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin dalam Tabel 4.18 menunjukkan bahwa ada 48 responden (100%) yang merasa baik daya tanggap sebanyak 38 responden (79,2%), dan ada 44 (100%) responden kategori daya tanggap kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 20 responden (45,5%) yang merasa puas. Karena dari kualitas pelayanan daya tanggap yang telah dilakukan seperti adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ada di Puskesmas membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin. Hal ini berarti informasi yang diberikan petugas kesehatan sangat jelas, hal ini sangat mempengaruhi pasien untuk mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan informasi baik dari petugas kesehatan secara langsung maupun tidak langsung.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan dari karakteristik kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin.

1. Kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin sebagian besar dengan kategori puas sebanyak 58 responden (63,0%), dan kurang puas sebanyak 34 responden (37,0%).
2. Kualitas pelayanan kehandalan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 55 responden (59,8%), dan kurang baik sebanyak 37 responden (40,2%).
3. Kualitas pelayanan jaminan di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 55 responden (59,8%), dan kurang baik sebanyak 37 responden (40,2%).
4. Kualitas pelayanan bukti fisik di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 45 responden (48,9%), dan kurang baik sebanyak 47 responden (51,1%).
5. Kualitas pelayanan empati di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 48 responden (52,2%), dan kurang baik sebanyak 44 responden (47,8%).
6. Kualitas pelayanan daya tanggap di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin sebagian besar dengan kategori baik sebanyak 44 responden (47,8%), dan kurang baik sebanyak 48 responden (52,2%).
7. Ada hubungan kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin, dimana nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$.
8. Ada hubungan kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin, dimana nilai $p = 0,034 < \alpha = 0,05$.
9. Ada hubungan kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin, dimana nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$.
10. Ada hubungan kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin, dimana nilai $p = 0,002 < \alpha = 0,05$.
11. Ada hubungan kualitas pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Sungai Jingah Banjarmasin, dimana nilai $p = 0,013 < \alpha = 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami, 2011. *Penjamin mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Herlambang, Sosaty, 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayah, Nurul. 2018. Mutu Pelayanan. [online]. (diupdate 07 April 2018). <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2018/04/07/mutu-pelayanan-by-aep-nurul-hidayah/amp/> [diakses 26 Februari 2020].
- Karima, Asri. 2009. <https://www.scribd.com/doc/124871039/Tinjauan-Pustaka-Pelayanan-Kesehatan> □ Diakses: 11 Februari 2013
- Kuntoro,Wahyu. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.

- Mongkaran, Steffi., 2013., Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado., Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen., hal.493-503
- Mukti, Ali Ghufron. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta : PT. Karya Husada Mukti.
- Notoatmodjo. 2014. *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Jakarta PT. Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No.4 (2018). *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*
- Permatasari, 2017. Persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan Tahun 2017. Prodi Kesehatan masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA). (Skripsi)
- Permenkes RI No.75 (2014). *Tentang Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Pohan,2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar, pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC
- Putri, Annisa. 2012 [https://kekeanisa20091995.wordpress.com/2014/03/24/definisi-sehat-menurut-who-world-health-organization/iakses: 24 maret 2014](https://kekeanisa20091995.wordpress.com/2014/03/24/definisi-sehat-menurut-who-world-health-organization/iakses:24maret2014)
- Rizal, Achmad., Yeni Riza 2016. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di bp.gigi puskesmas kelayan dalam Kota banjarmasin., Fakultas Kesehatan Masyarakat Uniska
- Satrianegara, 2014. *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Seputar Pengetahuan. 2018. Penertian Kepuasan Pasien, Manfaat, Cara Mengukur & Faktornya. <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2018/05/pengertian-kepuasan-pasien-manfaat-cara-mengukur-faktor.html> Diakses: 24 Februari 2020
- Sugiarti, 2018. Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin. Prodi Kesehatan masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA). (Skripsi)
- Tadkiroh, 2018. Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS poli penyakit dalam di Rumag Sakit Islam Banjarmasin Tahun 2018. Prodi Kesehatan masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA). (Skripsi)
- Tazkiyatun Nafs Az-zahroh, 2017. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum rumah sakit x kabupaten gresik., Prodi S1 Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Gresik Jl. Sumatra No 101 Gresik, hal. 99-111 (Skripsi)