

# ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BABAI KECAMATAN KARAU KUALA KABUPATEN BARITO SELATAN TAHUN 2020

Anggun Dewi<sup>1</sup>, Fahrurazi.<sup>2</sup>, Agus Jalpi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 16070443

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 1105065801

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 1102088502

\*Email :

## ABSTRAK

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia. Pelayanan kesehatan pada hakekatnya terkait erat dengan aspek kepuasan pasien (*client satisfaction*). Semakin sempurna kepuasan pasien. maka semakin baik pula pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui Analisis pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Babai pada Januari-Maret 2020 berjumlah 721 orang. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung pada bulan Juni 2020 dengan teknik accidental sampling yaitu 85 responden. Berdasarkan hasil penelitian didapat ada hubungan pelayanan kesehatan (kenyamanan ( $p\text{-value} = 0,035$ ), sikap ( $p\text{-value} = 0,002$ ), pelayanan ( $p\text{-value} = 0,004$ ), ketersediaan obat ( $p\text{-value} = 0,009$ ) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020. Disarankan Puskesmas perlu melakukan evaluasi terhadap setiap pegawai yang bekerja untuk dinilai bagaimana kinerja selama ini, Jika kinerja buruk maka akan diberi peringatan dan juga pelatihan. Tapi jika kinerja baik maka akan diberikan penghargaan sebagai pegawai teladan.

**Kata Kunci** : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

**Kepustakaan** : 54 (2005-2018)

## ABSTRACT

*Puskesmas as the tip of the spear services and health development in Indonesia. The health service is essentially closely associated with aspects of patient satisfaction (client satisfaction). The more perfect satisfaction of the patient. the better the health service. The purpose of the study to know the Analysis of health services to patient satisfaction in the health center Babai sub-District Karau Kuala Barito Regency, South of the Year 2020. This research is analytic with approach of sectional cross. The population was patients visiting the health center Babai in January-March 2020 amounted to 721 people. The study sample is a patient who visited in June 2020 with accidental sampling technique which is 85 respondents. Based on the results of the study found no relationship services health (comfort ( $p\text{-value} = 0,035$ ), attitude ( $p\text{-value} = 0,002$ ), services ( $p\text{-value} = 0,004$ ), drug availability ( $p\text{-value} = 0,009$ )) with patient satisfaction in the health center Babai sub-District Karau Kuala Barito Regency, South of the Year 2020. Suggested health centers need to conduct an evaluation of every employee who works to be assessed how the performance for this, If performance is bad then will be given a warning and also training. But if good performance then will be given a reward as an exemplary employee*

*Keywords : health services, patient satisfaction*  
*Bibliography : 54 (2005-2018)*

## PENDAHULUAN

Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat sehingga peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang mutlak diperlukan. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas sangat didukung oleh tersedianya jenis dan jumlah tenaga kesehatan dengan mempertimbangkan jumlah pelayanan yang diselenggarakan, jumlah penduduk dan persebarannya, karakteristik wilayah kerja, luas wilayah kerja, ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama lainnya di wilayah kerja, dan pembagian waktu kerja. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan juga Puskesmas wajib diakreditasi secara berkala paling sedikit 3 (tiga) tahun sekali (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka Puskesmas Babai menjadi sarana pelayanan kesehatan utama di Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan. Pemilihan Puskemas Babai sebagai tempat penelitian didasarkan pada hasil IKM yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Pemerintah Daerah Barito Selatan. Hasil IKM yang dilakukan menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada tahun sebelumnya dinyatakan baik. Dari hasil wawancara tentang pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas dengan beberapa pasien diperoleh hasil bahwa sebagian besar menyatakan puas karena keramahan, terdapat obat-obatan yang dibutuhkan, sikap petugas yang ramah serta prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit tetapi ada juga yang merasa kurang puas karena pelayanan kesehatan tidak dilaksanakan 24 jam hal ini disebabkan jumlah penduduk yang padat di wilayah Puskesmas Babai, yaitu 8.570 orang dalam 5 desa, serta pelayanan di atas jam 12.00 WIB tidak maksimal hal ini disebabkan petugas kesehatan tidak berada di puskesmas (Puskesmas, 2020).

Dari hasil pengambilan data awal 10 (sepuluh) tahun berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan tahun 2010 mencapai nilai 78,25 dengan kategori Baik, Tahun 2011 mencapai nilai 76,69 dengan kategori baik, dan tahun 2012 dengan sedikit peningkatan nilai mencapai nilai 77, 57 dengan kategori baik. Sehingga secara keseluruhan kinerja Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan dinilai baik.

Disisi lain, berdasarkan studi pendahuluan di lapangan, peneliti menemukan terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk beberapa indikator seperti kedisiplinan pegawai dalam jam kerja, kecepatan dalam melayani pasien, ketepatan jadwal pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas.

Berdasarkan uraian tersebut di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan menggali lebih jauh tentang “Analisis pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020”.

## ALAT DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian Survey Kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu desain penelitian yang meneliti suatu titik waktu dimana variable independen yaitu kenyamanan, sikap, prosedur pelayanan, ketersediaan obat sedangkan variable dependen yaitu kepuasan diteliti sekaligus pada saat yang sama (*point time aproach*). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Babai mulai dari Januari hingga Maret 2020 berjumlah 721 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini secara accidental sampling yaitu pengambilan sampel secara kebetulan dengan mengambil responden sebagai akseptor KB yang berkunjung dan berobat yang berkunjung ke Puskesmas Babai mulai

dari Januari hingga Maret 2020 sebesar 85 responden. Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *Chi Square test*, derajat kepercayaan 95 % dengan alat bantu program komputer. Kriteria Ho ditolak apabila  $p\text{-value} \leq 0,05$  berarti ada hubungan yang bermakna secara statistik dan sebaliknya apabila  $p\text{-value} > 0,05$  maka Ho diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Karakteristik pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020

Karakteristik	n	%
<b>Umur</b>		
< 20 tahun	5	5,9
20-29 tahun	44	51,8
30-39 tahun	17	20,0
40-49 tahun	12	14,1
50-59 tahun	7	8,2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	35	41,2
Perempuan	50	58,8
<b>Pendidikan</b>		
Dasar (SD-SMP)	45	52,9
Menengah (SMA)	39	45,9
Tinggi (PT)	1	1,2
<b>Pekerjaan</b>		
Buruh	14	16,5
Pedagang	10	11,8
Petani	4	4,7
PNS	6	7,1
Swasta	21	24,7
Wiraswasta	30	35,3
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa hasil distribusi frekuensi berdasarkan umur pasien menunjukkan umur < 21 tahun sebanyak 5 responden (5,9%), 20-20 tahun sebanyak 44 responden (51,8%), 30-39 tahun sebanyak 17 responden (20%), 40-49 tahun sebanyak 12 responden (14,1%) dan 50-59 tahun sebanyak 7 responden (8,2%). Jenis

kelamin pasien menunjukkan laki-laki sebanyak 35 responden (41,2%) dan perempuan sebanyak 50 responden (58,8%). Pendidikan pasien menunjukkan pendidikan dasar sebanyak 45 responden (52,9%), menengah sebanyak 39 responden (45,9%) dan tinggi sebanyak 1 responden (1,2%). Pekerjaan pasien menunjukkan pekerjaan buruh sebanyak 14 responden (16,5%), pedagang sebanyak 10 responden (11,8%), petani sebanyak 4 responden (4,7%), PNS sebanyak 6 responden (7,1%), swasta sebanyak 21 responden (24,7%) dan wiraswasta sebanyak 30 responden (35,3%).

### 2. Analisis Univariat

Tabel 2

Distribusi Frekuensi berdasarkan Analisis Univariat di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala

Variabel	n	%
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	49	57,6
Tidak Puas	36	42,4
<b>Kenyamanan</b>		
Ya	24	28,2
Tidak	61	71,8
<b>Sikap</b>		
Positif	63	74,1
Negatif	22	25,9
<b>Prosedur Pelayanan</b>		
Baik	60	70,6
Tidak baik	25	29,4
<b>Ketersediaan obat</b>		
Tersedia	59	69,4
Tidak tersedia	26	30,6
<b>Jumlah</b>	<b>85</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa hasil distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pasien menunjukkan tidak puas sebanyak 36 responden (42,4%) dan puas sebanyak 49 responden (57,6%). kenyamanan menunjukkan tidak nyaman sebanyak 61 responden (71,8%) dan nyaman sebanyak 24 responden (28,2%). sikap pasien menunjukkan negatif sebanyak 22 responden (25,9%) dan positif sebanyak 63 responden (74,1%). prosedur pelayanan menunjukkan tidak baik sebanyak 25 responden (29,4%) dan baik sebanyak 60

responden (70,6%). ketersediaan obat menunjukkan tidak baik sebanyak 26 responden (30,6%) dan baik sebanyak 59 responden (69,4%).

### 3. Analisis Bivariat

Tabel 3

Kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020

Kenyamanan	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Ya	9	37,7	15	62,5	24	100	0,035
Tidak	40	65,6	21	34,4	61	100	
Total	49	57,6	36	42,4	85	100	

Berdasarkan tabulasi silang 3 menunjukkan bahwa dari 24 responden merasa tidak nyaman didapat sebagian besar pasien tidak puas 15 responden (62,5%) sedangkan dari 61 responden yang merasa nyaman didapat sebagian besar merasa puas 40 responden (65,6%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,035 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara Kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Tabel 4

Sikap petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020

Sikap Petugas	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Positif	43	68,3	20	31,7	63	100	0,002
Negatif	6	27,3	16	72,7	22	100	
Total	49	57,6	36	42,4	85	100	

Berdasarkan tabulasi silang 4 menunjukkan bahwa dari 22 responden merasa sikap petugas negatif didapat sebagian besar pasien tidak puas 16 responden (72,7%) sedangkan dari 63 responden merasa sikap petugas positif didapat sebagian besar merasa puas 43 responden (68,3%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara Sikap petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Tabel 5

Prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020

Prosedur Pelayanan	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>
	Puas		Tidak puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	41	68,3	19	31,7	60	100	0,004
Tidak baik	8	32	17	68	25	100	
Total	49	57,6	36	42,4	85	100	

Berdasarkan tabulasi silang 5 menunjukkan bahwa dari 25 responden mendapatkan prosedur pelayanan tidak baik

didapat sebagian besar pasien tidak puas 17 responden (68%) sedangkan dari 60 responden mendapatkan prosedur pelayanan

baik didapat sebagian besar merasa puas 41 responden (68,3%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,004 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada

hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Tabel 6

Ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020

Ketersediaan Obat	Kepuasan Pasien						<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tersedia	40	67,8	19	32,2	59	100	0,009
Tidak tersedia	9	34,6	17	65,4	26	100	
Total	49	57,6	36	42,4	85	100	

Berdasarkan tabulasi silang 4.22 menunjukkan bahwa dari 26 responden mengatakan tidak tersedia obat didapat sebagian besar pasien tidak puas 17 responden (65,4%) sedangkan dari 59 responden mengatakan tersedia obat didapat sebagian besar merasa puas 40 responden (67,8%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,009 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

## PEMBAHASAN

### 1. Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 24 responden merasa tidak nyaman didapat sebagian besar pasien tidak puas 15 responden (62,5%) sedangkan dari 61 responden yang merasa nyaman didapat sebagian besar merasa puas 40 responden (65,6%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai *p-value* = 0,035 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara Kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Kenyamanan puskesmas yang dirasakan oleh pasien harus disertai oleh kelengkapan fasilitasnya. Puskesmas

harus dilengkapi dengan fasilitas yang menjadi syarat bagi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien menilai tempat duduk di ruang tunggu puskesmas masih kurang memadai dari segi kuantitas. Hal ini karena ketika banyak pasien yang berkunjung ke puskesmas, masih banyak pasien yang tidak mendapat tempat duduk dan harus berdiri saat menunggu giliran pemeriksaan dan menunggu mengambil obat (Tanan, 2013).

Penelitian oleh Nurba (2012) menemukan bahwa kenyamanan dinilai oleh responden sebagai hal yang penting dan dapat dipenuhi dengan baik oleh Puskesmas Loa Janan dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 92,33%. Suatu kenyamanan yang diberikan kepada pasien dan keluarganya akan memberikan kepuasan kepada mereka, karena membuat pasien dan keluarganya merasa dihargai, diperhatikan, dan dapat mengurangi kecemasan. Kenyamanan merupakan aspek penting untuk mengurangi rasa jenuh pasien yang menunggu pelayanan.

Penelitian Achmad Rizal dan Agul Jalpi (2018) diketahui bahwa hanya 38 % saja pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin, tetapi angka ini cukup berarti untuk dapat menggambarkan kinerja dan mutu pelayanan kesehatan suatu Puskesmas. Oleh sebab itu, untuk dapat memberikan

kepuasan yang menyeluruh untuk pasien sebagai pemakai jasa pelayanan, agar memberikan pelayanan sepenuh hati dengan ditunjang oleh fasilitas dan sumber daya yang memadai.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, interaksi faktor ini akan mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap pelayanan yang diterima, faktor-faktor tersebut dapat dilihat dari sudut sosiodemografi pasien, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, latar belakang pendidikan, budaya, umur, dan sebagainya. Perilaku seseorang dipengaruhi oleh adanya dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal bersifat bawaan, sedangkan faktor eksternal antara lain yaitu lingkungan fisik, sosial budaya, ekonomi dan sebagainya. Faktor ini sering mewarnai perilaku seseorang (Achmad Rizal dan Agul Jalpi, 2018)

## **2. Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 22 responden merasa sikap petugas negatif didapat sebagian besar pasien tidak puas 16 responden (72,7%) sedangkan dari 63 responden merasa sikap petugas positif didapat sebagian besar merasa puas 43 responden (68,3%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara Sikap petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Menurut Notoadmodjo (2014). Sikap positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menghindari, menyenangkan, mengharapkan obyek tertentu. Sedangkan sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, tidak menyukai obyek tertentu. Asumsi peneliti terhadap hasil penelitian ini adalah bahwa sikap positif yang ditunjukkan seseorang

terhadap pemenuhan kebutuhan yang diinginkan cenderung akan mengharapkan kepuasan terhadap apa yang menjadi keputusannya. Keputusan yang diambil, berawal dari pertimbangan yang matang sebelum 7 mengambil tindakan yang tepat agar kebutuhannya terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian Nelviza (2018) bahwa sebagian besar sikap petugas dalam pelayanan rawat jalan di RSUD Puri Husada Tembilahan adalah positif yaitu sebanyak 26 orang (52%). Menurut Suprpto (2014), kepuasan cenderung berawal dari sikap seseorang dalam berinteraksi. Sikap adalah keseluruhan dari kecenderungan dan perasaan, curiga, asumsi-asumsi, ide-ide, tantangan-tantangan, dan keyakinan-keyakinan manusia mengenai topik.

## **3. Prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 25 responden mendapatkan prosedur pelayanan tidak baik didapat sebagian besar pasien tidak puas 17 responden (68%) sedangkan dari 60 responden mendapatkan prosedur pelayanan baik didapat sebagian besar merasa puas 41 responden (68,3%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,004 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Pengaturan sistem layanan kesehatan atau prosedur puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien, dan berfokus pada memberikan kemudahan bagi pasien dalam mengakses pelayanan dimulai dari penerimaan pasien (Tanan, 2013).

Penelitian oleh Nurba (2012) menunjukkan bahwa masyarakat sangat menginginkan prosedur pelayanan yang jelas dan mudah dimengerti dalam memperoleh layanan kesehatan di Puskesmas Loa Janan. Keterbukaan

informasi mengenai prosedur pelayanan, kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, dan kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan dinilai sangat penting oleh pasien Puskesmas Ngesrep.

#### 4. Ketersediaan obat dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa dari 26 responden mengatakan tidak tersedia obat didapat sebagian besar pasien tidak puas 17 responden (65,4%) sedangkan dari 59 responden mengatakan tersedia obat didapat sebagian besar merasa puas 40 responden (67,8%).

Hasil uji statistik dengan *chi square* di dapatkan nilai  $p\text{-value} = 0,009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020.

Ketersediaan obat dan bahan medis habis pakai di puskesmas, tergantung pada pengelolaan dari obat tersebut. Pengelolaan obat dan bahan medis habis pakai merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian, yang dimulai dari perencanaan, permintaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, pencatatan dan pelaporan serta pemantauan dan evaluasi. Tujuannya adalah untuk kelangsungan ketersediaan dan keterjangkauan obat dan bahan medis habis pakai yang efisien, efektif dan rasional (Rahem, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Sinala (2018) menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap ketersediaan obat di Apotek Puskesmas Baraka, merasa puas dengan bahasa yang digunakan farmasis, dan merasa puas dengan pelayanan farmasis dalam hal kerapihan dan kebersihannya. Hal ini dapat dilihat dari 77 responden dengan jumlah persentase skor 69,2 %, dimana diperoleh jawaban sangat puas (7,7 %), puas (47,4%), cukup puas (13,6%), dan tidak puas (0,45%).

Tetapi masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas, hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang dilayani pada hari-hari tertentu sehingga tidak semua pasien dilayani dengan baik.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien menunjukkan tidak puas sebanyak 36 responden (42,4%) dan puas sebanyak 49 responden (57,6%).
2. Kenyamanan menunjukkan tidak nyaman sebanyak 24 responden (28,2%) dan nyaman sebanyak 61 responden (71,8%).
3. Sikap pasien menunjukkan negatif sebanyak 22 responden (25,9%) dan positif sebanyak 63 responden (74,1%)
4. Prosedur pelayanan menunjukkan tidak baik sebanyak 25 responden (29,4%) dan baik sebanyak 60 responden (70,6%).
5. Ketersediaan obat menunjukkan tidak baik sebanyak 26 responden (30,6%) dan baik sebanyak 59 responden (69,4%).
6. Ada hubungan yang signifikan antara Kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020 ( $p\text{-value} = 0,035$ )
7. Ada hubungan yang signifikan antara Sikap petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020 ( $p\text{-value} = 0,002$ )
8. Ada hubungan yang signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020 ( $p\text{-value} = 0,004$ )
9. Ada hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan Tahun 2020 ( $p\text{-value} = 0,009$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. 2011. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication forr Future Reaserch. Service Quality*, 2015-220.
- Aditama, T. Y .2015. *Manajemen Adminustrasi Rumah Sakit Edisi Ke Dua. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Pess)*.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A. 2010 *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Bappenas. 2018. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat Kedeputian Pembangunan Manusia, Masyarakat dan Kebudayaan Kementerian PPN/Bappenas*
- BPJS. 2014. *Penguatan Faskes Primer Sebagai Ujung Tombak pelayanan Kesehatan Peserta BPJS kesehatan*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2014/278/Penguatan-Faskes-Primer>. (diakses pada tanggal 03 Maret 2020).
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Depkes RI. 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 23 tahun 2005 Tentang Kesehatan*; Jakarta; Hal 1. *Fisioterapi Indonesia*; Jakarta; Hal.5. (diakses pada tanggal 03 April 2020).
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Freddy Rangkuti. 2013. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama .
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan.*, Jakarta: PPM.
- Gibson, James L., Donnelly Jr, James H., Ivancevich, John M., Konopaske, Robert. 2012. *Organizational Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition (International Edition)*.1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill. (diakses pada tanggal 08 April 2020).
- Gus Andri. 2011. *Pengaruh Kinerja Pelayanan RS.Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien pada RS. Ibnu Sina di Sumatera Barat*. Jurnal Manajemen dan kewirausahaan. Volume 2, Nomor 2. (diakses pada tanggal 03 April 2020).
- Hadari Nawawi. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. 2016. *Metode Penelitian Keperawatan dan Tekhnik. Analisis Data* .Jakarta: Salemba Medika.
- Imbalo, Pohan. 2014. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Kedokteran EGC.

- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kemendikbud. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima (KBBI V)*. Jakarta: Kemendikbud. (diakses pada tanggal 10 April 2020).
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. (diakses pada tanggal 16 April 2020).
- Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. (diakses pada tanggal 1 April 2020).
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. (diakses pada tanggal 10 April 2020).
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. (diakses pada tanggal 1 April 2020).
- Kolcaba, K. 2010. *Comfort Theory and Practice: A Vision For Holistic Health Care and Research*. New York: Spinger Publishing Company.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13. Jakarta ; Erlangga.
- Larasati, N. 2016. *Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Rangka Menjamin Perlindungan Kesehatan Bagi Peserta BPJS di RSUD Dr.M.Soewandhie Kota Surabaya*. Kebijakan Dan Manajemen Publik, 4, 81–93. (diakses pada tanggal 1 April 2020).
- Margaretha S. & Edwin Japarianto 2012. *Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (diakses pada tanggal 1 April 2020).
- Mukti, A. G. 2010. *Sistem Jaminan Kesehatan: Konsep Desentralisasi Terintegrasi*, Magister Kebijakan Pembiayaan Dan Manajemen Asuransi Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Bekerjasama Dengan Asosiasi Jaminan Sosial Daerah. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. (diakses pada tanggal 9 April 2020).
- Muninjaya, A. A. G. 2012. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Nelviza. 2017. *Hubungan Sikap Petugas Dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Instalasi Rawat Jalan Rsud Puri Husada Tembilahan*. *Jurnal Keperawatan Kemenkes Poltekkes Riau*. Volume 4 Nomer 1 (diakses pada tanggal 1 Juli 2020).
- Notoatmodjo S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurba. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan*. *Jurnal EKSIS Vol. 8 No. 2* hal: 2298-2308. diakses pada tanggal 1 Juli 2020).

- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Medika,
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Edisi 3*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. 2017. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Pohan, S. I. 2014 *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Kedokteran ECG.
- Rahem. 2017. *Profil Pengelolaan dan Ketersediaan Obat Anti Diabetes Oral di Puskesmas. Jurnal Farmasi dan Ilmu Kefarmasian Indonesia Vol. 4 No. 2 Desember 2017*. (diakses pada tanggal 1 Juli 2020).
- Ratnawati, Desi. 2014. *Perbedaan Kemampuan Ibu Dalam Toilet Training Toddler Berdasarkan Status Pekerjaan Ibu di Posyandu Jeruk Desa Tirtomulyo Kretek Bantul Yogyakarta*. Tersedia di <http://stikesaisyahyogya.ac.id>. (diakses pada tanggal 03 Maret 2020).
- Riyadi, Alexander Lucas Slamet. 2016, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sabarguna, SB. 2008, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit, Cetakan Pertama, Sagung Seto*, Jakarta: Erlangga.
- Sistem Pengelolaan Data Puskesmas Babai Kecamatan Karau Kuala Kabupaten Barito Selatan . 2020. Puskesmas Babai.
- Sudiby Anggi Reny. 2014 *.Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014*. Universitas Jember. (diakses pada tanggal 03 Maret 2020).
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarsih. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang*. Jurnal Kesehatan, Volume V, Nomor 2, Oktober 2014 (diakses pada tanggal 1 Juli 2020).
- Sunyoto, Suyanto. 2011. *Analisis regresi untuk uji hipotesis*. Yogyakarta. Caps.
- Supranto, J, M.A, APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta
- Syafrudin. 2011. *Penyuluhan Kesehatan Pada Remaja, Keluarga, Lansia dan Masyarakat*. Jakarta : Trans Info Media.
- Tanan. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 15-21 (diakses pada tanggal 1 Juli 2020).