

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI POLI UMUM PUSKESMAS ALUH-ALUH KABUPATEN BANJAR 2020

Noval Asshifa¹, Noorhidayah², M. Febriza Aquarista³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NPM. 16.07.0387

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIDN. 1123117401

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIDN. 1116128801

ABSTRAK

Meningkat jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Aluh-aluh mengalami peningkatan dalam dua tahun terakhir, Jika terjadi kenaikan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan khususnya di poli umum Puskesmas Aluh-aluh di karenakan masyarakat sudah mengerti tentang peran dan fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan sehingga muncullah harapan pasien tentang mutu pelayanan maka perlu diketahui bagaimana kepuasan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Aluh-aluh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar. Metode Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan Cross Sectional Study. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di Poli Umum pada tahun 2019. Sampel sejumlah 97 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan ($\alpha=0.05\%$). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan berwujud ($p=0,000$),kehandalan ($p=0,000$), ketanggapan ($p=0,000$), jaminan ($p=0,000$) dan empati ($p=0,000$) dengan tingkat kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar. Diharapkan Puskesmas dapat mempertahankan kehandalan dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan ketanggapan dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, Poli Umum Puskesmas

ABSTRACT

Assumptions are often heard in the community area of Aluh-Aluh Subdistrict about complaints where there are still often heard employees who are slow in providing services, patients often wait a long time to get their turn served by employees. This study aims to determine the factors associated with the level of patient satisfaction in the General Clinic of Aluh-Aluh Health Banjar Regency. This research method uses quantitative research using Cross Sectional Study. The study population was all patients seeking treatment at the General Poly in the year 2019. A sample of 97 respondents. Sampling using accidental sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used chi-square test with confidence level ($\alpha = 0.05\%$). The results showed that there was a tangible relationship ($p=0,000$), Reliability($p=0,000$), Responsiveness($p=0,000$), Assurance($p=0,000$), Emphaty($p= 0,000$). with the level of patient satisfaction in the Public Poly Unit of the Aluh-Aluh Health Center in Banjar District. It is expected that Puskesmas can maintain reliability in providing services and improving responsiveness in providing fast service to patients.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Public Health Center Puskesmas

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial, dan ekonomis. Pemeliharaan kesehatan adalah upaya penganggulangan, dan pencegahan gangguan kesehatan yang memerlukan pemeriksaan, pengobatan dan/atau perawatan termasuk kehamilan, dan persalinan. (WHO, 2015)

. Suatu instansi kesehatan yang selalu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu Sudah pasti akan selalu di senangi oleh pasien dan pasti akan di cari dan selalu di kunjungi oleh pasien atau masyarakat.(Pohan, 2003).

Setiap orang memiliki standart pribadi masing-masing dalam menilai kinerja pelayanan kesehatan yang di dapatkan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan 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

Kepuasan pasien merupakan respon pelanggan terhadap di penuhiya kebutuhan dan harapan. Hal tersebut merupakan penilaian pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang merupakan cerminan tingkat kenikmatan yang di dapatkan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan harapan(Koentjoro,2007

Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif tergantung dari latar belakang yang di miliknya. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk pelayanan yang sama. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu Berwujud(tangibles),kehandalan(reliability),ketanggapan(responsiveness),jaminan(assurance),empaty (emphaty).(Supranto,2006)Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal. Secara umum puskesmas merupakan tempat berobat jalan yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat di Indonesia dalam memperoleh layanan kesehatan dasar yaitu sebesar 37,29% (Depkes, 2006)

Dari data Puskesmas Aluh-aluh kunjungan pasien Poli Umum Pada tahun 2018 sebanyak 3924 orang, pada tahun 2019 sebanyak 4008 orang, tahun 2019 mengalami peningkatan jumlah kunjungan pasien sebanyak 84 orang. Dan pada 2 bulan terakhir kunjungan pada tahun 2020 yakni bulan Januari 310 pasien dan Februari 320 dan totalnya menjadi 630 pasien.

Mengingat jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Aluh-aluh mengalami peningkatan dalam dua tahun terakhir, maka perlu diketahui bagaimana kepuasan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Aluh-aluh. Jika terjadi kenaikan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan khususnya di poli umum Puskesmas Aluh-aluh di karenakan masyarakat sudah mengerti tentang peran dan fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan sehingga muncullah harapan pasien tentang mutu pelayanan petugas kesehatan seperti memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santum(5 S) kepada setiap pasien yang berobat, keberadaan petugas yang professional dapat memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang berobat dan memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang di deritanya. Apabila bila pasien merasa puas maka akan menimbulkan persepsi yang baik di mata masyarakat sekitar.

Hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Nova (2010) menunjukan semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil penelitian yang di lakukan oleh Putri (2014) menunjukan bahwa ada hubungan 5 dimensi pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan gawat darurat. Nilai OR sebesar 0,087 hal ini berarti kualitas yang baik mempunyai risiko sebesar 0,087 kali untuk menyebabkan pasien merasa puas.

Berdasarkan Studi pendahuluan yang penulis lakukan di Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar dengan melakukan tanya jawab kepada 10 orang pengunjung di Poli Umum guna untuk mengetahui apakah pasien merasa puas atau tidak setelah mereka mendapatkan pelayanan kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh. Sehingga di dapatkan sebanyak 2 pasien menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang di berikan karna pelayanan petugas lambat. 3 orang menyatakan cukup puas karena kurang mengetahui alur pelayanan dan 5 orang menyatakan kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar. Namun tetap saja masih seringnya terdengar Asumsi di wilayah masyarakat Kecamatan Aluh-Aluh

tentang adanya keluhan di mana masih seringnya terdengar pegawai yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran di layani oleh pegawai.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan Cross Sectional Study. Desain cross sectional yaitu suatu metode penelitian yang mengamati data-data populasi atau sampel satu kali saja pada saat yang sama. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu :Pasien dewasa bukan anak-anak, usia 16– 60 tahun dan Pasien dalam keadaan sadar dan bersedia untuk menjadi responden.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

- a. Gambaran Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjara.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kepuasan responden

Kepuasan	Jumlah	Persentase%
PUAS	78	80.4
TIDAK PUAS	19	19.6
Total	97	100.0

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa 78 responden (80,4%) sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di Unit Poli Umum.

- b. Gambaran Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjara Berdasarkan 5(Lima) Dimensi Pelayanan Kesehatan.

- 1) Gambaran Berwujud(*Tangibles*) terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh Aluh Kab.Banjara.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Berwujud(*tangibles*)

Berwujud (tangibles)	Jumlah	Persentase%
PUAS	84	86.6
TIDAK PUAS	13	13.4
Total	97	100.0

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa 84 responden (86,6%) menyatakan puas terhadap Dimensi berwujud(*tangibles*) di Unit Poli Umum.

- 2) Gambaran Keandalan(*reliability*) terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjara

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Keandalan(*reliability*) .

Keandalan (reliability)	Jumlah	Persentase%
PUAS	78	80.4
TIDAK PUAS	19	19.6
Total	97	100.0

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa 78 responden (80,4%) menyatakan puas terhadap Dimensi Keandalan(*reliability*) di Unit Poli Umum.

- 1) Gambaran Ketanggapan(*responsiven*) terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Ketanggapan(*responsiven*)

Ketanggapan(<i>responsiven</i>)	Jumlah	Persentase%
PUAS	73	75.3
TIDAK PUAS	24	24.7
Total	97	100.0

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa 73 responden (75,3%) menyatakan puas terhadap Dimensi Ketanggapan(*responsiven*) di Unit Poli Umum.

- 4) Gambaran Jaminan(*assurance*) terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Jaminan(*assurance*)

Jaminan(<i>assurance</i>)	Jumlah	Persentasi%
PUAS	86	88.7
TIDAK PUAS	11	11.3
Total	97	100.0

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa 86 responden (88,7%) menyatakan puas terhadap Dimensi Jaminan(*assurance*) di Unit Poli Umum.

- 5) Gambaran Empati(*emphaty*) terhadap kualitas pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Empati(*emphaty*)

Empati (<i>emphaty</i>)	Jumlah	Persentasi%
PUAS	87	89.7
TIDAK PUAS	10	10.3
Total	97	100.0

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa 87 responden (89,7%) menyatakan puas terhadap Dimensi Empati(*Emphaty*) di Unit Poli Umum.

2. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat ini di lakukan untuk menganalisis Hubungan Tingkat Kepuasan terhadap kualitas pelayanan di lihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan.

- a. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Berwujud(*tangibless*) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

Tabel 7 Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Berwujud(*tangibles*)

No	Berwujud(<i>tangibless</i>)	Tingkat Kepuasan				Total	P (Value)
		Puas		Tidak puas			
		n	%	n	%	N	%
1	Puas	77	91,7	7	8,3	84	100
2	Tidak puas	1	7,7	12	92,3	13	100
	Jumlah	78	80,4	19	19,6	97	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Berwujud(*tangibles*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 12 (92,3%) dibandingkan dengan yang merasa puas 1 (7,7%), sedangkan pada responden yang menyatakan Berwujud(*tabgibles*) puas lebih banyak menyatakan puas 77 (91,7%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 7 (8,3%)

Hasil analisis statistik dengan Uji chi square di peroleh nilai p-value = 0,000 < α 0,05 maka artinya ada hubungan signifikan berwujud(*tangible*) terhadap tingkat kepuasan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-aluh Kab.Banjar.

b. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Kehandalan(*reliability*) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

Tabel 8 Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Kehandalan(*reliability*)

No	kehandalan(<i>reliability</i>)	Tingkat Kepuasan				Total	P (Value)
		Puas		Tidak puas			
		n	%	n	%	N	%
1	Puas	71	91,0	7	9,0	78	100
2	Tidak puas	7	36,8	12	63,2	19	100
	Jumlah	78	80,4	19	19,6	97	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 12 (63,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas 7 (36,8%), sedangkan pada responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) puas lebih banyak menyatakan puas 71(91,0%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 7 (9,0%)

Hasil analisis statistik dengan Uji chi square di peroleh nilai p-value = 0,000 < α 0,05 maka artinya ada hubungan signifikan Kehandalan(*reliability*) terhadap tingkat kepuasan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-aluh Kab.Banjar

c. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Ketanggapan(*responsiveness*) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

Tabel 9 Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Ketanggapan(*responsiveness*).

No	ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Tingkat Kepuasan				Total	P (Value)
		Puas		Tidak puas			
		n	%	n	%	N	%
1	Puas	71	97,3	2	2,7	73	100
2	Tidak puas	7	29,2	17	70,8	24	100
	Jumlah	78	80,4	19	19,6	97	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan ketanggapan(*responsiveness*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 17 (70,8%) dibandingkan dengan yang merasa puas 7 (29,2%), sedangkan pada responden yang menyatakan ketanggapan(*responsiveness*) puas lebih banyak menyatakan puas 71(97,3%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 2 (2,7%)

Hasil analisis statistik dengan Uji chi square di peroleh nilai p-value =0,000 < α 0,05 maka artinya ada hubungan signifikan Ketanggapan(*responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-aluh Kab.Banjar.

- d. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Jaminan(*assurance*) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

Tabel 10 Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Jaminan(*assurance*)

No	Jaminan(<i>assurance</i>)	Tingkat Kepuasan				Total	P (Value)
		Puas		Tidak puas			
		n	%	n	%	N	%
1	Puas	74	86,0	12	14,0	86	100
2	Tidak puas	4	36,4	7	63,6	11	100
Jumlah		78	80,4	19	19,6	97	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Jaminan(*assurance*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 7 (63,6%) dibandingkan dengan yang merasa puas 4 (36,4%), sedangkan pada responden yang menyatakan Jaminan(*assurance*) puas lebih banyak menyatakan puas 74 (86,0%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 12 (14,0%).

Hasil analisis statistik dengan Uji chi square di peroleh nilai p-value = 0,001 < α 0,05 maka artinya ada hubungan signifikan jaminan(*assurance*) terhadap tingkat kepuasan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-aluh Kab.Banjar

- e. Menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Empati(*emphaty*) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

Tabel 11 Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan di lihat dari dimensi Empati(*emphaty*) di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar.

No	Empati(<i>emphaty</i>)	Tingkat Kepuasan				Total	P (Value)
		Puas		Tidak puas			
		n	%	n	%	N	%
1	Puas	75	86,2	12	13,8	87	100
2	Tidak puas	3	30,0	7	70,0	10	100
Jumlah		78	80,4	19	19,6	97	100

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Empati(*emphaty*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 7 (70,0%) dibandingkan dengan yang merasa puas 3 (30,0%), sedangkan pada responden yang menyatakan Empati(*emphaty*) puas lebih banyak menyatakan puas 75 (86,2%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 12 (13,8%)

Hasil analisis statistik dengan Uji chi square di peroleh nilai p-value = 0,000 < α 0,05 maka artinya ada hubungan signifikan empati(*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-aluh Kab.Banjar

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

- 1) Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan Yaitu sebesar 78 Responden (84,0%). Responden sebagian besar puas hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 84 orang (86,6%) menyatakan puas terhadap aspek Berwujud(*tangibles*) dari segi kebersihan dan penampilan petugas pelayanan kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh, sebanyak 73 orang (75,3%) menyatakan puas terhadap aspek Ketanggapan(*responsiveness*) petugas dalam menangani masalah kesehatan, sebanyak 78 responden (80,4%) menyatakan puas terhadap

Kehandalan(*reliability*) petugas ketika memberikan pelayanan pengobatan, sebanyak 86 responden (88,7%) menyatakan puas terhadap jaminan(*assurance*) Ruang untuk menutupi privasi pasien, dan sebanyak 87 responden (89,7%) menyatakan puas terhadap empati(*emphaty*) perhatian petugas selama menjalani pengobatan kesehatan.

Sebagian besar Responden merasa tidak puas terhadap pelayanan di Poli Umum yang diberikan dapat dilihat dari hasil jawaban kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 19 Responden (19,6%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dan 13 Responden (13,4%) dari hasil kuesioner Pernyataan Berwujud(*tangibles*) menyatakan tidak puas terhadap kebersihan dan kerapian pakaian yang digunakan petugas, 24 responden (24,7) dari hasil kuesioner Pernyataan Ketanggapan(*responsiveness*) petugas dalam menangani pelayanan menyatakan kurang puas terhadap kecepatan petugas, 19 responden (19,6%) dari hasil kuesioner Pernyataan Kehandalan(*reliability*) menyatakan tidak puas terhadap keterampilan petugas pelayanan pengobatan, sebanyak 11 responden (11,3%) dari hasil kuesioner Pernyataan Jaminan(*assurance*) menyatakan tidak merasa terjamin Kenyamanannya di ruangan poli umum, dan sebanyak 10 responden (10,3%) menyatakan dari hasil kuesioner Pernyataan Empati(*emphaty*) tidak puas terhadap perhatian petugas selama menjalani pengobatan kesehatan.

Kepuasan umumnya mempunyai kesamaan yaitu membandingkan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterimanya terhadap pelayanan yang didapatkan. Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan adalah bentuk kesenjangan antara ekspektansi (harapan) dan kenyataan. (Parasuraman, 2010).

- 2) Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Berwujud(*Tangibles*), Kehandalan(*Reliability*), Ketanggapan(*Responsiveness*), Jaminan(*assurance*), Empati(*emphaty*).

Bukti fisik(*tangible*) adalah keadaan yang ada berupa penampilan fisik dari pegawai, cara

Hasil penelitian menunjukkan variabel berwujud(*tangibles*) di lihat dari hasil kuesioner sebanyak 97 responden, 84 Responden (86,6%) Merasa puas di lihat dari aspek berwujud(*tangibles*) seperti kebersihan ruangan dan kerapian petugas. Namun dilihat dari hasil jawaban kuesioner masih ada sebanyak 13 orang (13,4%) menyatakan tidak puas dalam aspek berwujud(*tangibles*). Ketidakpuasan 13 responden tersebut di karenakan kurang puasanya responden atas kerapian dan kebersihan di ruangan di poli umum.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kehandalan(*reliability*) di lihat dari hasil kuesioner sebanyak 97 responden, 78 Responden (80,4%) Menyatakan Merasa puas di lihat dari aspek kehandalan(*reliability*) petugas saat menangani pasien. Namun dilihat dari hasil jawaban kuesioner masih ada sebanyak 19 orang (19,6%) menyatakan tidak puas dalam aspek kehandalan(*reliability*). Ketidakpuasan karena Pemberian informasi yang di berikan oleh petugas kesehatan kurang jelas dan sulit untuk di mengerti.

Hasil penelitian menunjukkan variabel ketanggapan(*responsiveness*) di lihat dari hasil kuesioner sebanyak 97 responden, 73 Responden (75,3%) Menyatakan Merasa puas di lihat dari aspek ketanggapan(*responsiveness*) dalam menyelesaikan keluhan pasien. Namun dilihat dari hasil jawaban kuesioner masih ada sebanyak 24 responden (24,7%) menyatakan tidak puas dalam aspek ketanggapan(*responsiveness*). Ketidakpuasan karena Kemampuan petugas kesehatan dalam menangani pasien kurang cepat, sehingga pasien mengeluh atas seringnya menunggu lama untuk giliran berobat.

Hasil penelitian menunjukkan variabel Jaminan(*assurance*) di lihat dari hasil kuesioner sebanyak 97 responden, (86) Responden (88,7%) Menyatakan Merasa puas di lihat dari aspek Jaminan(*assurance*) atas Ruang Poli Umum membuat pasien merasa terjamin keamanannya. Namun dilihat dari hasil jawaban kuesioner masih ada sebanyak 11 orang (11,3%) menyatakan tidak puas dalam aspek Jaminan(*assurance*). Ketidakpuasan karena kenyamanan ruangan Poli

Umum kurang dan juga karena keamanan lingkungan tempat pelayanan, responden merasa tidak nyaman di lingkungan tersebut karena sering ada orang gila yang jalan-jalan di wilayah tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan variabel Empaty(*emphaty*) di lihat dari hasil kuesioner sebanyak 97 responden, 87 Responden (89,7%) Menyatakan Merasa puas di lihat dari aspek Empaty(*emphaty*) dalam menyelesaikan keluhan pasien. Namun dilihat dari hasil jawaban kuesioner masih ada sebanyak 10 orang (10,3%) menyatakan tidak puas dalam aspek ketanggapan(*responsiveness*). Ketidakpuasan karena petugas pelayanan masih membedakan status sosial pasien.

2. Analisis Bivariat

1) Hubungan Berwujud(*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Berwujud(*tangibles*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 12 (92,3%) dibandingkan dengan yang merasa puas 1 (7,7%), sedangkan pada responden yang menyatakan Berwujud(*tabgibles*) puas lebih banyak menyatakan puas 77 (91,7%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 7 (8,3%). Hasil analisis statistik dengan uji Chi Square menggunakan fisher's exact text di dapatkan nilai p-value = 0,000 < 0,05 maka artinya ada hubungan signifikan berwujud(*tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan Berwujud(*tangibles*) oleh pasien dikatakan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa fasilitas yang disediakan sudah baik karena ruang perawatan bersih, rapi, nyaman dan tenang, ruang pemeriksaan rapi dan bersih, kelengkapan peralatan dan kebersihan alat-alat yang dipakai petugas selalu diperhatikan. Pasien yang mengatakan berwujud(*tangibles*) tidak merasa puas disebabkan oleh merasa tidak baik terhadap hal kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Siti Nurhaida (2015) hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bermakna antara Berwujud(*tangibles*) dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value=0,000 artinya ada hubungan berwujud(*tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una.

b. Hubungan kehandalan(*Reliability*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar Tahun 2020

Pada tabel 7 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 12 (63,2%) dibandingkan dengan yang merasa puas 7 (36,8%), sedangkan pada responden yang menyatakan kehandalan (*reliability*) puas lebih banyak menyatakan puas 71(91,0%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 7 (9,0%). Hasil analisis statistik dengan uji Chi Square menggunakan fisher's exact text di dapatkan nilai p-value = 0,000 < α 0,05 artinya ada hubungan yang signifikan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan Kehandalan oleh pasien dikatakan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas kesehatan di Poli Umum sudah baik. Pasien yang mengatakan *reability* tidak puas dikarenakan masih merasa kurang dengan informasi yang disampaikan dari petugas karena kurang bisa di pahami sehingga responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Siti Nurhaida (2015) hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kehandalan(*reliability*) dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value = 0,000 artinya ada hubungan kehandalan(*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una.

c. Hubungan Ketanggapan(*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar Tahun 2020

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan ketanggapan(*responsiveness*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 17 (70,8%) dibandingkan dengan yang merasa puas 7 (29,2%), sedangkan pada responden yang menyatakan ketanggapan(*responsiveness*) puas lebih banyak menyatakan puas 71(97,3%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 2 (2,7%). Hasil uji analisis statistik dengan uji Chi Square menggunakan fisher's exact text di dapatkan nilai p-value = 0,000 < α 0,05 artinya ada pengaruh yang signifikan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan Ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pasien yang mengatakan ketanggapan tidak puas dikarenakan masih merasa petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan terutama kecepatan waktu dalam pelayanan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Siti Nurhaida (2015) hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value = 0,020 artinya ada hubungan ketanggapan(*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una.

d. Hubungan jaminan(*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar Tahun 2020

Pada tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Jaminan(*assurance*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 7 (63,6%) dibandingkan dengan yang merasa puas 4 (36,4%), sedangkan pada responden yang menyatakan Jaminan(*assurance*) puas lebih banyak menyatakan puas 74 (86,0%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 12 (14,0%). Hasil uji analisis statistik dengan uji Chi Square menggunakan fisher's exact text di dapatkan nilai p-value = 0,001 < α 0,05 maka artinya ada pengaruh yang signifikan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa jaminan yang diberikan oleh petugas sudah baik dalam hal jaminan penjelasan tentang pemeriksaan dan pelayanan. Sedangkan hasil penelitian masih ada responden yang menyatakan jaminan tidak puas dikarenakan masih kurang terjaminan di lingkungan tempat Poli Umum sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap jaminan di pelayanan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Rahmawati (2014) hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value = 0,000 artinya ada hubungan jaminan(*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat inap Di RSUD Bangkalan Tahun 2014.

e. Pengaruh Empati(*emphaty*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar Tahun 2020

Pada tabel 10 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Empati(*emphaty*) tidak puas lebih banyak merasa tidak puas 7 (70,0%) dibandingkan dengan yang merasa puas 3 (30,0%), sedangkan pada responden yang menyatakan Empati(*emphaty*) puas lebih banyak menyatakan puas 75 (86,2%) dibandingkan dengan yang merasa tidak puas 12 (13,8%). Hasil uji analisis statistik dengan uji Chi Square menggunakan fisher's exact text di dapatkan nilai p-value = 0,000 < α 0,05 maka artinya ada pengaruh yang signifikan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien .

Hasil penelitian Empathy oleh pasien dikatakan baik dan puas apabila kualitas pelayanan yang dirasakan memberikan pelayanan dengan ramah, cara perawat melayani dan memperhatikan kebutuhan pasien, cara dokter memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien.

Pasien yang mengatakan empati tidak puas karena disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas terhadap pelayanan karena petugas masih memandang status sosial.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian Sri Siswati (2015) hasil penelitian menunjukkan hasil uji statistik dengan menggunakan fisher's exact test diperoleh nilai p-value = 0,000. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.

PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran Tingkat Kepuasan pasien dari 97 responden sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh yaitu sebesar 79 orang (80,4%).
2. Gambaran Tingkat Kepuasan di lihat dari aspek 5 dimensi kualitas pelayanan dari 97 responden menyatakan berwujud (*tangible*) sebanyak 84 orang (86,6%) puas, kehandalan (*reliability*) sebanyak 78 (80,4%) puas, ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 73 orang (75,3%) puas, jaminan (*assurance*) sebanyak 86 orang (88,6%) puas, dan empati (*empathy*) baik sebanyak 87 orang (89,7%) puas.
3. Ada Hubungan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar 2020 dengan nilai (p value = 0,000).
4. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar 2020 dengan nilai (p value = 0,000).
5. Ada hubungan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar 2020 dengan nilai (p value = 0,000).
6. Ada hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar 2020 dengan nilai (p value = 0,001).
7. Ada Hubungan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pasien di Unit Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kab.Banjar 2020 dengan nilai (p value = 0,000).

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Anwar.(2009). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Ed. Ketiga. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Budiastuti.2002. *Faktor-Faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien*, Rineka cipta.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Perencanaan Tingkat Puskesmas*. Jakarta Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.
- Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2019. *Buku Panduan Pelaksanaan Skripsi Edisi 4*. FKM Uniska Banjarmasin.
- Hermanto (2010). *mutu kualitas pelayanan puskesmas*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Khusnawati, 2010. *Analisis kepuasan pasien terhadap Pelayanan Puskesmas* , Kabupaten Kubu Raya. Universitas Hasanudin, Makassar.
- Kotler,P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Notoadmodjo Soekidjo, 2005.*Metpen Kesehatan dan ilmu seni*, Rineka Cipta, Jakarta

- Pohan. 2003. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Kedokteran EGC.
- Parasuraman, V. A. 2010. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Service Quality*, 2015-220.
- Puskesmas Aluh-Aluh, 2019. *Data Gambaran Umum Puskesmas Aluh-Aluh*. PKM Aluh-Aluh Kab. Banjar.
- Ramadhani, Y. 2008. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sitorus dan yulia 2006. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: EGC 2012.
- Supranto J, 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiono, 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*, Alfabeta Bandung.
- Supranto J, 2016. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Semiaji, S. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Fakultas Ekonomi Univ Diponegoro Semarang, 28 mei 2012
- Siti N. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Ampara Kabupaten Tojo Una-Una*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Univ Muhammadiyah Palu. 10 April 2019
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: Sagung Seto.
- World Health Organization 2016. *Definisi Sehat WHO: 1947* [Cited 2016 20 February].