

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN DI PUSKESMAS PEMURUS DALAM KOTA BANJARMASIN TAHUN 2020

Aulia Munawwarah¹, Asrinawaty², M. Febriza Aquarista³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 16070446

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB1107118303

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, 1116128801

Email : munawwarahaulia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis hubungan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi seluruh penduduk yang bertempat tinggal di Kelurahan pemurus dalam sebanyak 22.944 orang. Sampel dengan teknik *random* sampling didapat sebanyak 96 responden. Data dianalisa secara univariat dan bivariat dengan uji statistik *chi square* pada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian diketahui bahwa paling banyak kepuasan pasien kategori puas (67,7%), kualitas pelayanan kehandalan kategori baik (70,8%), ketanggapan kategori baik (74,0%), jaminan kategori baik (75,0%), empati kategori baik (72,9%) dan bukti fisik kategori baik (65,6%). Uji hipotesis diketahui hipotesis diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan kehandalan ($p=0,005$), ketanggapan ($p=0,009$), jaminan ($p=0,007$), empati ($p=0,004$) dan bukti fisik ($p=0,003$) dengan tingkat kepuasan pasien. Saran bagi petugas puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya berkenaan dengan fisik dengan menyediakan sarana kesehatan serta tempat pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dimensi Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Tingkat Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Objective research is to determine and analyze relationship between service quality and patient satisfaction. Research included in survey analitic with cross sectional design. As population was overally resident who live in area Pemurus Dalam village as much as 22.944 residents. Sample technique worn random sampling as much as 96 respondents. Data analysis used univariate and bivariate. Hypothesis examine with chi square in confidence interval 95% degree. Result show that most of patients satisfaction in satisfied kategoric (67.7%), service quality most in dimension reliability was good kategoric (70.8%), responsiveness was good kategoric (74.0%), assurance was good kategoric (75.0%), emphaty was good kategoric (72.9%) and tangible was good kategoric (65,6%). Hyphotesis test had been provided accepting hypothesis. It is mean there are significantly relationship between service quality (reliability ($p=0,005$), responsiveness ($p=0.009$), assurance ($p=0.007$), emphaty ($p=0.004$, tangible ($p=0.003$)) and patient satisfaction. As advise for health official to improve the quality service especially with regard tangible dimension and also making more convenient facilities.

Keywords: *Service Quality, Dimension Of Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi maka konsumen dalam hal ini pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan.

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu kesatuan yang komplit, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi berjalannya program di puskesmas

Puskesmas diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif terhadap kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Hasil yang diharapkan dalam menjalankan fungsi ini antara lain adalah terselenggaranya pembangunan di luar bidang kesehatan yang mendukung terciptanya lingkungan dan perilaku sehat

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2007).

Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin merupakan Puskesmas pelayanan kesehatan dasar Pembangunan Bidang Kesehatan yang sesuai dengan kondisi wilayah dan kebutuhan masyarakat setempat.

Dalam rangka mengemban Visi nya yaitu, mewujudkan pelayanan kesehatan berkualitas menuju masyarakat Pemurus Dalam sehat, mandiri dan berkeadilan, serta Misi salah satunya adalah menggerakkan peran aktif masyarakat dalam mewujudkan lingkungan yang sehat (Profil Puskesmas Pemurus Dalam, 2018).

Puskesmas Pemurus Dalam terakreditasi Madya tahun 2016 dan sudah melakukan Re-akreditasi tahun 2019 dengan status yang sama yaitu, Akreditasi Madya (Dinkes Provinsi Kalsel 2019).

Berdasarkan data Puskesmas Pemurus Dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2019 dengan status akreditasi Puskesmas terakreditasi Madya terhadap pelayanan Tata usaha, Loket, Poli umum, Poli anak, Poli gigi, KIA, Gizi, Apotik, Laboratorium dan Imunisasi di Puskesmas Pemurus Dalam rata-rata berpredikat sangat baik, berdasarkan jenis dan produk pelayanan, pelayanan Poli Gigi memiliki nilai rata-rata survei kepuasan masyarakat tertinggi 94,57, sedangkan yang terendah pelayanan Laboratorium dengan nilai 89,60.

Selain itu, berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 29 Februari 2020 pada 10 pasien di Puskesmas Pemurus Dalam diketahui permasalahan dalam mutu pelayanan kesehatan yaitu adanya keterbatasan ruang tunggu yang sempit, menunggu terlalu lama diloket, dan menunggu terlalu lama saat pengambilan obat dan tidak adanya lahan parkir yang memadai serta banyak keluhan pasien merasa terlalu lambat respon dari pihak, pegawai maupun staf Puskesmas dalam menanggapi pasien.

Dari wawancara yang dilakukan pada pasien Puskesmas Pemurus Dalam terdapat 6 orang (60%) pasien menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan, sarana dan prasarana di Puskesmas Pemurus Dalam dan 4 orang (40%) pasien menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan, sarana dan prasarana di Puskesmas Pemurus Dalam.

Berdasarkan latar belakang tersebut, kegiatan penelitian dapat dilakukan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin. Karena Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin sudah melakukan Akreditasi tahun 2016 dengan status Akreditasi Madya dan reakreditasi tahun 2019 dengan status Akreditasi sama, yaitu Madya. Apakah setelah reakreditasi Mutu Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien Menurun, Menetap atau Meningkatkan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. *Cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat tertentu (*point time approach*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin.

HASIL PENELITIAN

1. Analisis Univariat

- a. Tingkat kepuasan pasien

Tabel 1 Distribusi Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas pemurus dalam

No.	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1.	Puas	65	67.7%
2.	Kurang Puas	31	32.3%
	Jumlah	96	100.0%

Berdasarkan data Tabel 1 diketahui dari 96 pasien paling banyak menyatakan puas yaitu 65 orang (67.7%) dan selebihnya 31 orang (32.2%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam.

- b. Mutu pelayanan kesehatan dilihat dari dimensi *Tangibles* (Bukti fisik)

Tabel 2 Distribusi Mutu pelayanan kesehatan dimensi tangibles (bukti fisik)

No.	Bukti fisik	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	63	65,6%
2.	Kurang Baik	33	34,3%
	Jumlah	96	100.0%

Berdasarkan data tabel 2 diketahui dari 96 pasien paling banyak menyatakan baik yaitu 63 orang (65,6%) dan selebihnya 33 orang (34,3%) menyatakan kurang baik terhadap pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam

- c. Mutu pelayanan kesehatan dari dimensi *Reliability* (kehandalan)

Tabel 3 Distribusi Mutu pelayanan kesehatan dimensi reliability (kehandalan)

No.	Kehandalan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	68	70,8%
2.	Kurang Baik	28	29,2%
	Jumlah	96	100.0%

Berdasarkan data tabel 3 diketahui dari 96 pasien paling banyak menyatakan baik yaitu 68 orang (70,8%) dan selebihnya 28 orang (29,2%) menyatakan kurang baik terhadap pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam.

- d. Mutu pelayanan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tabel 4 Distribusi mutu pelayanan kesehatan dimensi responsiveness (ketanggapan)

No.	Ketanggapan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	71	74,0%
2.	Kurang Baik	25	26,0%
	Jumlah	96	100.0%

Berdasarkan data tabel 4 diketahui dari 96 pasien paling banyak menyatakan baik yaitu 71 orang (74,0%) dan selebihnya 25 orang (26,0%) menyatakan kurang baik terhadap pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam

- e. Mutu pelayanan dimensi *Assurance* (jaminan)

Tabel 5 Distribusi mutu pelayanan kesehatan dimensi assurance (jaminan)

No.	Jaminan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	72	75,0%
2.	Kurang Baik	24	25,0%
	Jumlah	96	100.0%

Berdasarkan data tabel 5 diketahui dari 96 pasien paling banyak menyatakan baik yaitu 72 orang (75,0%) dan selebihnya 24 orang (25,0%) menyatakan kurang baik terhadap pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam.

- f. Mutu pelayanan dimensi empathy (empati)

Tabel 6 Distribusi mutu pelayanan kesehatan dimensi empathy (empati)

No.	Empati	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	70	72,9%
2.	Kurang Baik	26	27,1%
	Jumlah	96	100.0%

Berdasarkan data tabel 6 diketahui dari 96 pasien paling banyak menyatakan baik yaitu 70 orang (72,9%) dan selebihnya 26 orang (27,1%) menyatakan kurang baik terhadap pelayanan di Puskesmas Pemurus Dalam.

2. Analisis Bivariat

Hasil analisa data hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Analisa data dilakukan menggunakan chi square untuk mencari hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

a. Hubungan antara Kehandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pemurus Dalam

Tabel 7 Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien d

Kehandalan	Kepuasan				Jumlah		P
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	52	76.5	16	23.5	68	100	0.009
Kurang Baik	13	46.4	15	53.6	28	100	
Jumlah	65	67.7	31	32.3	96	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 7 diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 68 pasien yang menerima pelayanan didasarkan kehandalan baik 52 orang (76.5%) menyatakan puas dan 16 orang (23,5%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pelayanan berdasarkan indikator kehandalan kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 28 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar didapatkan 13 orang (46.4%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 15 orang (53.6%) menyatakann kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

Berdasarkan hasil uji statistik chi square correction Yates (continuity correction) didapat $p = 0.009 < \alpha = 0.05$. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam.

b. Hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pemurus Dalam

Tabel 8 Hubungan ketanggapan dengan Kepuasan Pasien

Ketanggapan	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	N	%	N	%	
Baik	54	76,1	17	23,9	71	100	0.007
Kurang Baik	11	44,0	14	56,0	25	100	
Jumlah	65	67,7	31	32,3	96	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 8 diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator ketanggapan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 71 pasien yang menerima pelayanan didasarkan ketanggapan baik 54 orang (76.1%) menyatakan puas dan 17 orang (23.9%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pelayanan berdasarkan indikator ketanggapan kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang didapat 25 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar didapatkan 11 orang (44.0%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 14 orang (56.0%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

Berdasarkan hasil uji statistik chi square correction Yates (continuity correction) didapat $p=0.007 < \alpha = 0.05$. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti bahwa ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam.

c. Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pemurus Dalam

Tabel 9 Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pemurus Dalam

Jaminan	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	55	76,4	17	23,6	72	100	0.004
Kurang Baik	10	41,7	14	58,3	24	100	
Jumlah	65	67,7	31	32,3	96	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 9 diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 72 pasien yang menerima pelayanan didasarkan Jaminan baik didapatkan 55 orang (76.4%) menyatakan puas dan 17 orang (23.6%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa jaminan kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 31 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 17 orang (23,6%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 14 orang (58,3%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

Berdasarkan hasil uji statistik chi square correction Yates (continuity correction) didapat $p=0.004 < \alpha = 0.05$. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam.

d. Hubungan antara Empati dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam Tabel 10 Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pemurus Dalam

Empati	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	54	77,1	16	22,9	70	100	0.003
Kurang Baik	11	42,3	15	57,7	26	100	
Jumlah	65	67,7	31	32,3	96	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 10 diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator empati baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 70 pasien yang menerima pelayanan didasarkan empati baik 54 orang (77,1%) menyatakan puas dan 16 orang (22,9%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa empati kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 26 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 11 orang (42,3%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 15 orang (57,7%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

Berdasarkan hasil uji statistik chi square correction Yates (continuity correction) didapat $p=0.003 < \alpha = 0.05$. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam.

e. Hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam Tabel 11 Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam

Bukti fisik	Kepuasan						P
	Puas		Kurang Puas		Jumlah		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	49	77,8	14	22,2	63	100	0.007
Kurang Baik	16	48,5	17	51,5	33	100	
Jumlah	65	67,7	31	32,3	96	100	

Berdasarkan data dalam Tabel 11 diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 63 pasien yang menerima pelayanan didasarkan bukti fisik baik 49 orang (77,8%) menyatakan puas dan 14 orang (22,2%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa bukti fisik kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 33 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 16 orang (48,5%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 17 orang (51,5%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

Berdasarkan hasil uji statistik chi square correction Yates (continuity correction) didapat $p=0.007 < \alpha = 0.05$. Hasil uji tersebut disimpulkan bahwa menerima hipotesis yang berarti bahwa ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pemurus Dalam.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin menunjukkan bahwa yang paling banyak adalah responden yang menyatakan puas sebanyak 65 orang (67,7%). Sebagian responden sudah merasakan puas saat petugas kesehatan di puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin saat petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan serta ketika petugas menjelaskan masalah kesehatan yang pasien hadapi atau keluarga pasien paham dan mengerti tentang apa yang dijelaskan kepada mereka. Ada sebagian kecil responden yang kurang puas dengan perhatian petugas tentang tanggapan tentang keluhan pasien karena banyak pasien yang harus dilayani oleh petugas kesehatan di puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin sehingga keluhan pasien kadang terabaikan.

Untuk jawaban responden tentang memberikan penjelasan kepada pasien atau keluarga pasien pada saat mau melakukan tindakan sebagian besar responden menyatakan puas, begitu juga halnya ketika petugas kesehatan memberikan tindakan perawatan mereka langsung menjelaskan tujuan dan tindakan tersebut sehingga pasien merasa puas. Demikian halnya dengan setiap akan melakukan tindakan menjelaskan prosedur tindakan yang dilakukan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Apabila para petugas kesehatan memberikan kelancaran pelayanan yang baik kepada pasien tanpa gangguan oleh hal suatu apapun yang dapat menghambat terlaksananya kelancaran pemeriksaan kesehatan, hal ini tentunya sudah pasti akan menimbulkan suatu kepuasan terhadap suatu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal.

2. Mutu Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin menunjukkan bahwa responden yang paling banyak menyatakan mutu pelayanan kategori puas sebanyak 65 (67,7%) responden. Secara garis besar dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan di Puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin termasuk dalam kategori baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan baik terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin memiliki persepsi bahwa kualitas mutu pelayanan yang baik adalah kehandalan puskesmas yang mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, misalnya unit gawat darurat (UGD) yang siap melayani

- a. Mutu pelayanan kesehatan dari dimensi reliability (kehandalan) berdasarkan penelitian 96 responden hampir seluruh responden merasa mutu pelayanan dari dimensi kehandalan (reliability) baik karena pada saat dilakukan penelitian ini kondisi ruang pelayanan puskesmas yang bersih dan ruang tunggu yang nyaman dengan tempat duduk yang rapi, serta responden merasakan kenyamanan kondisi di puskesmas pemurus dalam kota Banjarmasin.
- b. Mutu pelayanan kesehatan dari dimensi tangibles (bukti fisik) berdasarkan dimensi Tangibles (bukti fisik) untuk responden yang mempunyai tingkat pendidikan tinggi mengemukakan pendapatnya prosedur pelayanan pasien tidak mudah dan agak lambat karena antrian pasien yang menunggu sehingga ada yang merasa ketidakpuasan pada waktu tunggu layanan.
- c. Mutu pelayanan kesehatan dari dimensi responsiveness (ketanggapan) berdasarkan dimensi Responsiveness (ketanggapan) tentang penyampaian informasi tentang keadaan atau diagnosa pasien oleh petugas kesehatan di puskesmas pemurus dalam responden sebagian besar menyatakan mutu pelayanan kesehatannya sudah baik dan juga petugas kesehatan mempunyai tanggung jawab perkembangan kesehatan pasien yang sudah baik.

- d. Mutu pelayanan kesehatan dari dimensi assurance (jaminan) berdasarkan dimensi Assurance (jaminan) untuk responden mengemukakan pendapatnya tentang mutu pelayanan kesehatan jaminan tentang penetapan diagnosa oleh petugas kesehatan puskesmas pemurus dalam, responden sebagian besar menyatakan sudah baik dan sikap tegas petugas kesehatan.
- e. Mutu pelayanan kesehatan dari dimensi emphaty (empati) berdasarkan Empathy (empati) berpendapat bahwa mutu pelayanan kesehatan petugas sudah baik dalam hal kepedulian terhadap terhadap masalah pasien dan perlakuan petugas kesehatan puskesmas pemurus dalam memberikan kesan pada pasien atau keluarga pasien tanpa memandang status, dapat diartikan petugas bersikap adil dalam memberikan pelayanan kesehatan..

3. Hubungan Mutu Pelayanan (5 dimensi) Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan uji statistik penelitian tentang Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam kota banjarmasin.

- a. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 68 pasien yang menerima pelayanan didasarkan kehandalan baik 52 orang (76.5%) menyatakan puas dan 16 orang (23,5%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pelayanan berdasarkan indikator kehandalan kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 28 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar didapatkan 13 orang (46.4%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 15 orang (53.6%) menyatakann kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.
- b. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 65 pasien yang menerima pelayanan didasarkan bukti fisik baik 49 orang (77,8%) menyatakan puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang didapat didasarkan atas kurang baiknya layanan oleh petugas. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 31 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 17 orang (51,5%) merasa kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.
- c. Hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 72 pasien yang menerima pelayanan didasarkan Jaminan baik didapatkan 55 orang (76.4%) menyatakan puas dan 17 orang (23.6%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa jaminan kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 31 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 17 orang (23,6%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 14 orang (58,3%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.
- d. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator empati baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 70 pasien yang menerima pelayanan didasarkan empati baik 54 orang (77,1%) menyatakan puas dan 16 orang (22,9%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa empati kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 26 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 11 orang (42,3%)

menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 15 orang (57,7%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

- e. Hubungan empati dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 63 pasien yang menerima pelayanan didasarkan bukti fisik baik 49 orang (77,8%) menyatakan puas dan 14 orang (22,2%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa bukti fisik kurang baik terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 33 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 16 orang (48,5%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 17 orang (51,5%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

Dimana pada pelayanan dimensi jaminan yang diukur adalah waktu menunggu obat tidak terlalu lama (< 1 jam) dan tersedia fasilitas No. antrian untuk mendapatkan pelayanan obat. Berdasarkan analisis data yang diperoleh hasil terhadap harapan sebesar 4,48 dan skor terhadap kinerja sebesar 3,16. Nilai korelasi kepuasan pasien adalah 0,71, dan hasil rata – rata skor terhadap harapan responden sebesar 4,44 dan terhadap kinerja 0,91.

Meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan adalah satu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima. Belum puasnya pasien terhadap pelayanan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin menunjukan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 65 orang (67,7%) dan 31 orang (32,2%) responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas pemurus dalam kota banjarmasin. Secara garis besar dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dalam hal pelayanan di Puskesmas pemurus dalam kota banjarmasin.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut di dasarkan pada fakta dari 68 pasien yang menerima pelayanan di dasarkan kehandalan baik 52 orang (76,5%) menyatakan puas dan pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang di dapat di dasarkan atas kurang baik nya layanan oleh petugas . Hal tersebut di tunjukan bahwa dari 28 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 15 orang (53,6%) merasa kurang puas dengan pelayanan yang mereka terima.
 - a. Ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan kehandalan di Puskesmas pemurus dalam kota banjarmasin
 - b. Hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 68 pasien yang menerima pelayanan didasarkan kehandalan baik 52 orang (76.5%) menyatakan puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang didapat didasarkan atas kurang baiknya layanan oleh petugas. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 28 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 15 orang (53.6%) merasa kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

- c. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator ketanggapan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 71 pasien yang menerima pelayanan didasarkan ketanggapan baik 54 orang (76.1%) menyatakan puas dan 17 orang (23.9%) menyatakan kurang puas. Begitu pula sebaliknya, pelayanan berdasarkan indikator ketanggapan kurang baik terhadap tingkat kepuasaan pasien terhadap layanan yang didapat 25 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar didapatkan 11 orang (44.0%) menyatakan puas terhadap layanan yang telah mereka terima dan 14 orang (56.0%) menyatakan kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.
- d. Hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 65 pasien yang menerima pelayanan didasarkan ketanggapan baik 54 orang (76.1%) menyatakan puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang didapat didasarkan atas kurang baiknya layanan oleh petugas. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 31 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 14 orang (56,0%) merasa kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.
- e. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 65 pasien yang menerima pelayanan didasarkan Jaminan baik 55 orang (76.4%) menyatakan puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang didapat didasarkan atas kurang baiknya layanan oleh petugas. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 31 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 14 orang (58,3%) merasa kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.
- f. Hubungan empati dengan kepuasan pasien di puskesmas pemurus dalam diketahui bahwa kualitas pelayanan berdasarkan indikator empati baik memiliki kecenderungan memenuhi tingkat kepuasan pasien. Hal tersebut didasarkan pada fakta dari 65 pasien yang menerima pelayanan didasarkan empati baik 54 orang (77,1%) menyatakan puas. Begitu pula sebaliknya, pasien yang merasa kurang puas terhadap layanan yang didapat didasarkan atas kurang baiknya layanan oleh petugas. Hal tersebut ditunjukkan bahwa dari 31 orang yang menerima layanan kurang baik sebagian besar yaitu 15 orang (57,7%) merasa kurang puas terhadap layanan yang telah mereka terima.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Muninjaya. (2004). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Akbar, S.P dan H. Usman. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Al-Assaf. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Anonim, Laporan Tahunan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Pemurus Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2019
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar,A. 2010. *Pengantar Adnministrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara.

- Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan. 2013 <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/67c6abd1e3624000ca4ec9f77a686454.pdf>
- Budiarto, E. (2002). *Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen kesehatan RI. 2009. Pengertian pelayanan kesehatan. Jakarta
- Dinkes Provinsi Kalsel 2019. Akreditasi Puskesmas. Banjarmasin
- Efendi. (2009). *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika.
- Herlambang Susatyo 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Ilahi, P. P. 2016. *Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. 2016. Jakarta. Skripsi. FKM-UIN
- Juliana, E. 2008. *Manajemen pelayanan kebidanan*. Jakarta: EGC
- Margono, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Muninjaya, A.A Gde (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Ed. 4. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Pohan, I.S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC.
- Profil Puskesmas Pemurus Dalam, 2018. Banjarmasin 2018
- Puskesmas Pemurus Dalam. Laporan Penduduk dan Kepala Keluarga. Banjarmasin. 2019
- Rahmawati, A. F., & Supriyanto, S. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*.
- Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Supriyanto , S., & Ratna D. Wulandari. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Pohon Cahaya.
- Suyanto, Sutinah., 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagi Alternatif*. Pendekatan. Yogyakarta : Pustaka

Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto

Umar, Husein. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

UNISKA, 2020. Pedoman penulisan skripsi Fakultas kesehatan masyarakat. Banjarmasin

Walyani, Elisabeth. 2015. *Asuhan Kebidanan Pada Kehamilan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press