

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS KELAYAN DALAM TAHUN 2020**

Rinsa Suni Adtrizah¹, Asrinawaty², Eddy Rahman³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 16070255

²Kesehatan Masyarakat, 13201, fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1116108502

³Kesehatan Masyarakat, 13201, fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1122028802

E-mail: Rinsa99@gmail.com

ABSTRAK

Dari data puskesmas Kelayan Dalam pada januari 2020 jumlah kunjungan pasien rawat jalan tercatat 1.568 orang dan pada bulan februari menurun sebesar 466 orang. Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kelayan dalam tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1.287 orang. Sampel dalam penelitian berjumlah 93 orang. Kemudian analisis yang digunakan adalah uji chi-square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Dari ke 5 dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, bukti fisik dan empati yang berhubungan adalah ketanggapan dengan nilai $p 0,030 < \alpha 0,05$. Kehandalan dengan nilai $p 0,000 < \alpha 0,05$. Jaminan dengan nilai $p 0,001 < 0,05$ dan bukti fisik dengan nilai $p 0,031 < 0,05$. Sedangkan yang tidak berhubungan adalah empati dengan nilai $p 0,083 > 0,05$. Disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, ketanggapan, jaminan dan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien, dan tidak ada hubungan antara empati terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas kelayan dalam tahun 2020. Disarankan bagi pihak puskesmas untuk melengkapi fasilitas pelayanan seperti adanya kipas angin (AC), televisi serta tempat duduk yang nyaman bagi pasien.

Kata kunci : Kehandalan, ketanggapan, jaminan, bukti fisik, empati dan tingkat kepuasan pasien

ABSTRACT

From the Kelayan in health clinic in January 2020 the number of outpatient visits recorded at 1,568 people and in February decreased by 466 people. The purpose of this research is to examine the quality of health care services with an outpatient satisfaction rate at Kelayan Puskesmas in 2020 years. The research method used is with cross sectional. The population in this study was 1,287 people. Samples in research amounted to 93 people. Then the analysis used is the chi-square test at a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$). From the 5th dimensional to the responsiveness, reliability, guarantees, physical evidence and empathy related are in response to the value of $p 0.030 < \alpha 0.05$. Reliability with the value $p 0.000 < \alpha 0.05$. Warranties with a value of $p 0.001 < 0.05$ and physical evidence with a value of $p 0.031 < 0.05$. Whereas the unrelated is empathy with the value $p 0.083 > 0.05$. It was concluded that there was a link between the reliability, responsiveness, guarantees and physical evidence of the patient's satisfaction level, and there was no link between empathy for the level of patient satisfaction in the clinic in 2020. It is recommended for the puskesmas to complete service facilities such as a fan (AC), television and comfortable seating for patients.

Keywords: reliability, responsiveness, guarantees, physical evidence, empathy and patient

satisfaction levels

PENDAHULUAN

Pada dasarnya kesehatan merupakan hak asasi setiap individu dan semua warga negara. Mereka berhak mendapatkan pelayanan kesehatan baik seseorang tersebut dari masyarakat kalangan tinggi, menengah maupun termasuk masyarakat kalangan bawah. Sesuai dengan amanat Undang – Undang Dasar 1945, pasal 28 menyatakan bahwa kesehatan adalah hak fundamental setiap penduduk, sebagaimana ditetapkan dalam konstitusi WHO 1948 serta Undang – Undang No.40/2004 tentang Sistem Jaminan Nasional mengamatkan untuk memberikan perlindungan bagi fakir miskin, anak dan orang terlantar serta yang tidak mampu, pembiayaanya dijamin oleh pemerintah (Kemenkes RI, 2012).

Kesehatan merupakan hak asasi manusia, sekaligus investasi dalam keberhasilan pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia dalam meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang untuk terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes, 2013).

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya adalah persepsi, latar belakang sosial-ekonomi, norma, pendidikan, budaya, dan kepribadian kustomer bersangkutan (Rewansyah dalam Mulyawan, 2016). Ada dua aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu aspek pelanggan (umur, jenis kelamin, pendidikan, dan lain-lain) dan aspek pelayanan kesehatan (aspek medis, seperti tersedianya peralatan yang memadai, dan aspek non medis yang mencakup layanan petugas kesehatan, kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, serta biaya yang murah (Yuniar, 2016). Faktor demografi pasien (umur, jenis kelamin, status sosial, pendidikan) (Christasani, 2016). Faktor jenis kepesertaan pasien (BPJS dengan umum) (adanya sistem rujukan berjenjang, pelayanan yang lebih lama berkaitan dengan waktu antrian panjang) (Sari, 2015)

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pada pengguna jasa layanan (pasien) serta mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Wahyuni, 2015). Dampak dari kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan di unit pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Apabila pasien tidak puas seperti menunggu terlalu lama, ”*provider*” kurang ramah, ketrampilannya kurang, dapat membuat pasien kecewa. Faktor kepuasan pasien menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit (Wirijadinata dalam Antina, 2016).

Kepuasan (*Satisfaction*) yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. (Kotler 2006).

Dari data Puskesmas Kelayan Dalam pada bulan Januari 2020 jumlah kunjungan pasien BPJS dan pasien non BPJS rawat jalan tercatat sebesar 1.568 orang dan pada bulan Februari 2020 menurun sebesar 466 orang. Yaitu dengan jumlah kunjungan 1.102 orang. Dari jumlah penduduk berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik Banjarmasin Tahun 2018 yaitu 10.779 jiwa Di Puskesmas Kelayan Dalam (Puskesmas Kelayan Dalam, 2020).

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin pada bulan April-Juli 2020. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dan sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik total sampling (jenuh) yang berjumlah 94 pasien rawat jalan. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020. Analisis pada penelitian ini dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat yang dilakukan menggunakan uji *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Karakteristik Responden

Jumlah dalam penelitian ini sebanyak 93 responden. Data yang diperoleh

berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin.

Tabel 4.2

Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	37	39,8
Perempuan	56	60,2
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan yaitu sebesar (60,2) atau sebanyak 56 responden. Sedangkan jenis kelamin laki laki yaitu sebesar (39,8) atau sebanyak 37 responden,

Tabel 4.3

Distribusi Frekuensi Usia Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Usia	Frekuensi	%
15 – 20 tahun	1	1,1
21 – 30 tahun	14	15,1
31 – 40 tahun	22	23,7
>40 tahun	56	60,2
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar usia responden terbanyak adalah berumur >40 tahun sebesar (60,2%) atau sebanyak 56 responden. Sedangkan umur responden yang sedikit berumur 15 – 20 tahun yaitu sebesar (1,1%) atau sebanyak 1 responden,

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Pekerjaan	Frekuensi	%
Pelajar Mahasiswa	1	1,1
Pegawai Swasta	32	34,4
PNS	7	7,5
TNI POLRI	1	1,1
Lainya	52	55,9
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan responden terbanyak adalah ibu rumah tangga sebesar (55,9%) atau sebanyak 52 responden. Sedangkan pekerjaan responden yang sedikit yaitu TNI POLRI sebesar (1,1%) atau sebanyak 1 responden,

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	20	21,5
SMP	15	16,1
SMA	45	48,4
D3	4	4,3
S1	8	8,6
Tidak Bersekolah	1	1,1
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden terbanyak adalah lulusan SMA sebesar (48,4%) atau sebanyak 45 responden. Sedangkan pendidikan responden yang sedikit adalah tidak bersekolah sebesar (1,1%) atau sebanyak 1 responden,

b. **Kepuasan Pasien**

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Kepuasan	Frekuensi	%
Kurang Baik	17	18,3
Baik	76	81,7
Jumlah	93	100

(Sumber : Data Primer)

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa nilai kepuasan terbanyak adalah kurang baik sebesar (81,7%) atau sebanyak 76 responden. Sedangkan baik sebesar (18,3%) atau sebanyak 17 responden,

c. Bukti Fisik

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Bukti Fisik	Frekuensi	%
Kurang Baik	52	55,9
Baik	41	44,1
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa nilai bukti fisik responden terbanyak adalah kurang baik sebesar (55,9%) atau sebanyak 52 responden. Sedangkan baik sebesar (44,1%) atau sebanyak 41 responden,

d. Kehandalan

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Kehandalan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Kehandalan	Frekuensi	%
Kurang Baik	48	51,6
Baik	45	48,4
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa nilai kehandalan responden terbanyak adalah kurang baik sebesar (51,6%) atau sebanyak 48 responden. Sedangkan baik sebesar (48,4%) atau sebanyak 45 responden,

e. Ketanggapan

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Ketanggapan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Ketanggapan	Frekuensi	%
Kurang Baik	41	44,1
Baik	52	55,9
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.9 Persentase diketahui bahwa nilai ketanggapan responden terbanyak adalah baik sebesar (55,9%) atau sebanyak 52 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (44,1%) atau sebanyak 41 responden.

f. Jaminan

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Jaminan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Jaminan	Frekuensi	%
Baik	47	50,5
Kurang Baik	46	49,5
Jumlah	93	100

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai jaminan responden terbanyak adalah baik sebesar (50,5%) atau sebanyak 47 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (49,5%) atau sebanyak 46 responden.

g. Empati

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Jaminan Responden Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Empati	Frekuensi	%
Baik	66	71,0
Kurang Baik	27	29,0
Jumlah	73	100

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa nilai empati responden terbanyak adalah baik sebesar (71,0%) atau sebanyak 66 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (29,0%) atau sebanyak 27 responden.

h. Hubungan Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Tabel 4.12
Hubungan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Bukti fisik	Tingkat Kepuasan				N	%	P
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	N	%			
Kurang Baik	14	26,9	38	73,1	52	100	0,031
Baik	3	7,3	38	92,7	41	100	
Jumlah	17	18,3	76	81,7	93	100	

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai bukti fisik dari 52 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori kurang baik terdapat 14 responden (26,9%) yang kurang puas dan 38 responden (73,1%) menjawab puas. Kemudian dari 41 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori baik terdapat 3 responden (7,3%) yang kurang puas dan 38 responden (92,7%) yang puas.

Berdasarkan uji statistic dengan menggunakan *Uji Chi Square continuity correction* dapat di nilai p $0,031 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020.

i. Hubungan Kehandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Tabel 4.13
Hubungan Kualitas Pelayanan Kehandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Keandalan	Tingkat Kepuasan				N	%	P
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang Baik	16	38,1	32	66,7	48	100	0,000
Baik	1	2,0	44	97,8	45	100	
Jumlah	17	18,3	76	81,7	93	100	

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa nilai kehandalan dari 48 responden yang menilai kehandalan dengan kategori kurang baik terdapat 16 responden (38,1%) menjawab kurang puas, dan 32 responden (66,7%) menjawab puas. Kemudian 45 responden yang menilai kehandalan dengan kategori baik terdapat 1 responden (2,0%) menjawab kurang puas, dan 44 responden (97,8%) yang puas.

Berdasarkan uji statistic dengan menggunakan *Uji Chi Square continuity correction* dapat di nilai p $0,000 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020.

j. Hubungan Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Tabel 4.14

Hubungan Kualitas Pelayanan Ketanggapan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Ketanggapan	Tingkat Kepuasan				N	%	P
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	N	%			
Kurang Baik	12	29,3	29	70,7	41	100	0,030
Baik	5	9,6	47	90,4	52	100	
Jumlah	17	18,3	76	81,7	93	100	

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai daya tanggap dari 41 responden yang menilai daya tanggap dengan kategori kurang baik terdapat 12 responden (29,3%) menjawab kurang puas, dan 29 responden (70,7%) menjawab puas. Kemudian dari 52 responden yang menilai daya tanggap dengan kategori baik terdapat 5 responden (9,6%) menjawab kurang puas dan 47 responden (90,4%) menjawab puas.

Berdasarkan uji statistic dengan menggunakan *Uji Chi Square continuity correction* dapat di nilai p $0,002 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020.

k. Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Tabel 4.15

Hubungan Kualitas Pelayanan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Jaminan	Tingkat Kepuasan				N	%	P
	Kurang Puas		Puas				
	n	%	n	%			
Kurang Baik	15	32,6	31	67,4	46	100	0,001
Baik	2	4,3	45	95,7	47	100	
Jumlah	17	18,3	76	81,7	93	100	

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa nilai jaminan dari 46 responden yang menilai jaminan dengan kategori kurang baik terdapat 15 responden (32,6%) menjawab kurang puas, dan 31 responden (67,4%) menjawab puas. Kemudian dari 47 responden yang menilai jaminan dengan kategori baik terdapat 2 responden (4,3%) menjawab kurang puas dan 45 responden (95,7%) menjawab puas.

Berdasarkan uji statistic dengan menggunakan *Uji Chi Square continuity correction* dapat di nilai p $0,001 < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara jaminan ya tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020.

l. Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Tabel 4.16

Hubungan Kualitas Pelayanan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020

Empati	Tingkat Kepuasan				N	%	P
	Kurang Puas		Puas				
	N	%	n	%			
Kurang Baik	8	29,6	19	70,4	27	100	0,083
Baik	9	13,6	57	86,4	66	100	
Jumlah	17	18,3	76	81,7	93	100	

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa nilai empati dari 27 responden yang menilai empati dengan kategori kurang baik terdapat 8 responden (29,6%) menjawab kurang puas, dan 19 responden (70,4%) menjawab puas. Kemudian dari 66 responden yang menilai empati dengan kategori baik terdapat 9 responden (13,6%) menjawab kurang puas dan 57 responden (86,4%) menjawab puas.

Berdasarkan uji statistic dengan menggunakan *Uji Chi Square continuity correction* dapat di nilai $p = 0,083 > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya Tidak ada hubungan antara empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020.

2. Pembahasan

a. Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam diketahui bahwa nilai kepuasan terbanyak adalah baik sebesar (81,7%) atau sebanyak 76 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (18,3%) atau sebanyak 17 responden.

Hal diatas dapat dilihat dari banyaknya responden yang mendapatkan tingkat kepuasan pada saat melakukan pengobatan di Puskesmas Kelayan Dalam yang artinya dalam proses pelayanan ditempat tersebut dapat di kategorikan sudah cukup baik meskipun ada beberapa hal misalnya dalam hal fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, tidak adanya pendingin ruangan (AC atau Kipas angin) saat pasien menunggu antrian serta televisi sebagai hiburan yang tidak ada ditempat ruang tunggu pasien yang berobat untuk mengurangi kejenuhan pasien saat menunggu antrian berobat.

b. Bukti Fisik

Hasil penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam diketahui responden terbanyak adalah kurang baik sebesar (55,9%) atau sebanyak 52 responden. Sedangkan baik sebesar (44,1%) atau sebanyak 41 responden.

Faktor yang mempengaruhi belum baiknya bukti fisik terlihat dari kurang baiknya fasilitas di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam, misalnya seperti kurang nyamannya ruang tunggu pasien, Tidak adanya TV untuk menghibur pasien pada saat menunggu antrian, kurangnya kipas angin untuk pasien.

c. Kehandalan

Hasil penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam diketahui bahwa nilai kehandalan dari responden terbanyak adalah kurang baik sebesar (51,6%) atau sebanyak 48 responden. Sedangkan baik sebesar (48,4%) atau sebanyak 45 responden,

Faktor yang mempengaruhi belum baiknya daya tanggap dikarenakan pasien menilai bahwa para petugas kesehatan kurang mempunyai kehandalan yang baik, misalnya dalam pelayanan, pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu antrian, kemudian petugas memberikan informasi pelayanan yang kurang jelas sehingga pasien kurang dapat memahami informasi yang diberikan petugas kesehatan.

d. Daya Tanggap

Hasil penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam diketahui bahwa nilai daya tanggap responden terbanyak adalah baik sebesar (55,9%) atau sebanyak 52 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (44,1%) atau sebanyak 41 responden. Faktor yang mempengaruhi baiknya daya tanggap dikarenakan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien sudah cukup baik dikarenakan petugas sudah mempunyai daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pekerjaanya.

e. Jaminan

Hasil penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam diketahui bahwa nilai Jaminan responden terbanyak adalah baik sebesar (50,5%) atau sebanyak 47 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (49,5%) atau sebanyak 46 responden. Faktor yang mempengaruhi baiknya jaminan dikarenakan petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dan meyakinkan kesembuhan pasien rawat jalan serta memberikan informasi kepastian akan dilayani. Sehingga pasien merasa cukup puas dan lebih diperhatikan keberadaannya saat melakukan pengobatan.

f. Empati

Hasil penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam diketahui

bahwa nilai empati responden terbanyak adalah baik sebesar (71,0%) atau sebanyak 66 responden. Sedangkan kurang baik sebesar (29,0%) atau sebanyak 27 responden.

Faktor yang mempengaruhi baiknya empati dikarenakan Petugas kesehatan memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi serta petugas sopan dan ramah dalam melayani pasien sehingga pasien merasa puas dan merasa diperhatikan dalam menjalani pengobatan.

g. Hubungan Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Pada data tabulasi silang antara nilai bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kelayan Dalam dari 52 responden di table 4.11 yang menilai bukti fisik dengan kategori kurang baik terdapat 14 responden (26,9%) yang kurang puas dan 38 responden (73,1%) menjawab puas. Kemudian dari 41 responden yang menilai bukti fisik dengan kategori baik terdapat 3 responden (7,3%) yang kurang puas dan 38 responden (92,7%) yang puas.

Kualitas pelayanan bukti fisik yakni dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana fasilitas kesehatan dan petugas medis yang memberikan pelayanan jasa kepada konsumen. meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai yang berpenampilan, kebersihan, dan sarana komunikasi, kelengkapan, kesiapan kenyamanan ruangan eksterior dan interior. Dilihat dari jawaban kuesioner dan wawancara singkat dengan pasien rawat jalan didapatkan pula jawaban bahwa dari keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh petugas masih ada yang tidak sesuai dengan keinginan pasien misalnya kurang baiknya fasilitas di wilayah kerja Puskesmas Kelayan Dalam, misalnya seperti kurang nyamannya ruang tunggu pasien, Tidak adanya TV untuk menghibur pasien. sehingga pasien merasa jenuh saa, kurangnya kipas angin untuk pasien sehingga pasien merasa kepanasan saat menunggu antrian.

h. Hubungan Kehandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Pada data tabulasi silang antara nilai kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien ditemukan dari 48 responden yang menilai kehandalan dengan kategori kurang baik terdapat 16 responden (38,1%) menjawab kurang puas, dan 32 responden (66,7%) menjawab puas. Kemudian 45 responden yang menilai kehandalan dengan kategori baik terdapat 1 responden (2,0%) menjawab kurang puas, dan 44 responden (97,8%) yang puas.

Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara kepada beberapa responden ditemukan keluhan seperti pasien menilai bahwa para petugas kesehatan masih kurang mempunyai kehandalan yang baik, misalnya dalam pelayanan, pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu antrian, kemudian petugas memberikan informasi pelayanan yang kurang jelas sehingga pasien kurang dapat memahami informasi yang diberikan petugas kesehatan.

i. Hubungan Ketanggapan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Pada data tabulasi silang antara nilai daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien ditemukan dari 41 responden yang menilai daya tanggap dengan kategori kurang baik terdapat 12 responden (29,3%) menjawab kurang puas, dan 29 responden (70,7%) menjawab puas. Kemudian dari 52 responden yang menilai daya tanggap dengan kategori baik terdapat 5 responden (9,6%) menjawab kurang puas dan 47 responden (90,4%) menjawab puas.

Kualitas pelayanan ketanggapan yang telah dilakukan seperti adanya kemudahan mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang ada di puskesmas membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini berarti informasi yang diberikan petugas kesehatan sangat jelas, hal ini sangat mempengaruhi pasien untuk mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan informasi baik dari petugas kesehatan secara langsung maupun tidak langsung. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para tenaga pelayanan kesehatan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa atau layanan akan diberikan dan kemudian memberikan jasa atau layanan secara cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dari responden, kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien sudah cukup baik dikarenakan petugas sudah

mempunyai daya tanggap yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Contohnya, dalam hal petugas kesehatan menanggapi keluhan – keluhan pasien serta mampu memberikan solusi pada pasien.

j. Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Pada data tabulasi silang antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien ditemukan bahwa nilai jaminan dari 46 responden yang menilai jaminan dengan kategori kurang baik terdapat 15 responden (32,6%) menjawab kurang puas, dan 31 responden (67,4%) menjawab puas. Kemudian dari 47 responden yang menilai jaminan dengan kategori baik terdapat 2 responden (4,3%) menjawab kurang puas dan 45 responden (95,7%) menjawab puas.

Berdasarkan data yang telah didapatkan saat turun kelapangan terdapat beberapa Faktor yang mempengaruhi baiknya jaminan ditempat tersebut dikarenakan petugas mampu menjawab pertanyaan pasien dan meyakinkan kesembuhan pasien rawat jalan serta petugas mampu memberikan informasi kepastian akan dilayani. Sehingga pasien merasa cukup puas dan lebih diperhatikan keberadaannya saat melakukan pengobatan.

k. Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Kelayan Dalam

Pada data tabulasi silang antara empati dengan tingkat kepuasan pasien ditemukan bahwa nilai empati dari 27 responden yang menilai empati dengan kategori kurang baik terdapat 8 responden (29,6%) menjawab kurang puas, dan 19 responden (70,4%) menjawab puas. Kemudian dari 66 responden yang menilai empati dengan kategori baik terdapat 9 responden (13,6%) menjawab kurang puas dan 57 responden (86,4%) menjawab puas.

Kualitas pelayanan empati (Empathy) adalah kesediaan petugas dalam memberikan perhatian kepada pengguna jasa, empatik meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Sehingga Pasien merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan dan merasa keberadaannya diutamakan..Salah satu penyebab baiknya empati dikarenakan Petugas kesehatan memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusi serta petugas sopan dan ramah dalam melayani pasien sehingga pasien merasa puas dan merasa diperhatikan dalam menjalani pengobatan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas kelayan dalam kota Banjarmasin tahun 2020, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kelayan Dalam Tahun 2020 dengan nilai baik sebanyak 76 responden (81,7%).
2. Hubungan Kualitas Pelayanan bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020 dengan nilai $p \ 0,031 < \alpha = 0,05$.
3. Hubungan Kualitas Pelayanan kehandalan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020 dengan nilai $p \ 0,000 < \alpha = 0,05$.
4. Hubungan Kualitas Pelayanan ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020 dengan nilai $p \ 0,030 < \alpha = 0,05$.
5. Hubungan Kualitas Pelayanan jaminan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020 dengan nilai $p \ 0,001 < \alpha = 0,05$.
6. Tidak ada hubungan empati dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020 dengan nilai $p \ 0,083 > \alpha = 0,05$

B. Saran

1. Bagi instansi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2020 Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan akan berperan penting dalam setiap periode kesembuhan pasien. Sehingga pasien akan mempercayai Puskesmas Kelayan Dalam untuk pilihan yang tepat dalam berobat tingkat pertama. Disarankan bagi pihak puskesmas untuk melengkapi fasilitas pelayanan seperti adanya kipas angin

(AC), televisi serta tempat duduk yang nyaman bagi pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan untuk dapat diteliti kembali pada tingkatan yang lebih spesifik.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, diharapkan dapat terus memberikan kepercayaan penanganan kesehatan pada Puskesmas Kelayan Dalam. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran konstruktif/membangun untuk memajukan Puskesmas Kelayan Dalam.

REFERENSI

Achmad Rizal, 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bp. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.*

Aisah Ayu Nur Pertiwi, 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Kota Surakarta.* Diakses pada 19 februari 2020.

Anggraeni, Saryono, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dalam Bidang Kesehatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.

Dewi, Firdaus. *Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia :2016*

Elsara Rizkia, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung) Tahun 2017.*

Erina Novianti, 2019. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kayu Tangi Kota Banjarmasin Tahun 2019.*

Fadila Auliya Putri , Syaifulloh Kholik , Bahrul Ilmi 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)“.* Diakses pada 19 februari 2020.

Farra Ainiyah Putri 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Di Puskesmas Kota Bandung.* Diakses pada 19 februari 2020.

Kotler, 2006. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia

Notoadmodjo, S. 2005. *Metodeologi Penelitian Kesehatan.* Edisi revisi. Jakarta : Rineka Cipta

Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian dan Ilmu Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika

Puskesmas Kelayan Dalam. 2020. *Data Kunjungan Pasien Puskesmas Kelayan Dalam tahun 2020 .* Banjarmasin

Puskesmas Kelayan Dalam. 2018. *Profil Puskesmas Kelayan Dalam tahun 2018 .* Banjarmasin

Rafly Noor Al Hafi, 2019. *Hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat jalan RS Pelita Insani Sekumpul Martapura*

Romaji,S.KM., M.Kes.Latifatun Nasihah,SST.,M.Kes, 2018. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur.* Diakses pada 22 februari 2020.

Sugiarti 2018. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Alalak Selatan Kota Banjarmasin.* Diakses pada 19 februari 2020.

Sugiyono 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Afabeta

Sri Irmawati, 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu.*

Susy Sriwahyuni Sukiswo, 2018. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat.*

Sri Siswati 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar.*

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Jasa Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian, Andy*

Offset, Yogyakarta.

Undang Undang Nomor.24 tahun 2011. *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
Diakses pada 25 februari 2020.

Wulandari, W., & Masdupi, E. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Usaha Murni. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, 2(2).