**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MARTAPURA 1**

**KABUPATEN BANJAR**

**TAHUN 2021**

**Nahda Rifany1, Ahmad Zacky Anwary2, Septi Anggraeni3**

1. Kesehatan Masyarakat, 13201, FKM, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 17070273
2. Kesehatan Masyarakat, 13201, FKM, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1127028401
3. Kesehatan Masyarakat, 13201, FKM, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1101088503

Email : nahdarifany@yahoo.com

***ABSTRACT***

*Patient satisfaction is closely related to the level of patient return visits which can be used as one of the main indicators in assessing service quality. The level of patient satisfaction depends on the quality of services provided. If expectations are realized then the service is perceived as a satisfactory quality and vice versa. In accordance with the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia in 2016 concerning Minimum Service Standards for patient satisfaction above 95%. The purpose of the study was to identify and analyze the relationship between service quality and the level of patient satisfaction at the Martapura 1 Public Health Center, Banjar Regency in 2021. The research method was correlational analytic with a cross sectional approach. The population is all visitors who seek treatment at the Martapura 1 Health Center, Banjar Regency with the total number of visitors seen from January to April 2021 as many as 10,292 people while the sample is 100 respondents. The data collection technique used was purposive sampling technique and the data collection instrument was a questionnaire. In the analysis of the test data used is Based on the results of data analysis using Chi Square the results of the study show that most of the satisfaction levels are included in the satisfied category as much as 93% while the quality of service seen from 5 dimensions is mostly in the good category, namely reliability 92%, responsiveness 91%, guarantee 82%, empathy 84% and tangible 80%. There is a significant relationship between service quality and the level of significance of p < a (0.05) known based on the dimensions of reliability (0.001), responsiveness (0.003), assurance (0.002), empathy (0.004), tangible (0.005) < 0, 05 with the level of patient satisfaction at the Martapura 1 Public Health Center, Banjar Regency in 2021. Suggestions for periodic evaluations and the involvement of all existing components to improve and optimize health services at the Puskesmas.*

***Keywords : Satisfaction Level, Tangible, Reality, Responsiveness, Assurance, Empathy***

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien berhubungan erat dengan tingkat kunjungan pasien kembali dimana dapat digunakan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Jika harapan terwujud maka pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang memuaskan dan sebaliknya. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien diatas 95%. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021. Metode penelitian adalah analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional.* Populasi adalah seluruh pengunjung yang berobat di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar dengan jumlah keseluruhan pengunjung dilihat dari bulan Januari s/d April tahun 2021 sebanyak 10.292 orang sedangan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data yang digunakan dengan teknik *purposive sampling* dan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Pada analisa data uji yang digunakan adalah Berdasarkan hasil analisa data menggunakan *Chi Square* hasil penelitian menunjukkan sebagian besar tingkat kepuasan termasuk kategori puas sebanyak 93% sedangkan kualitas pelayanan dilihat dari 5 dimensi sebagian besar termasuk kategori baik yaitu kehandalan 92%, daya tanggap 91%, jaminan 82%, empati 84% dan berwujud 80%. Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kemaknaan *p < a (0,05)* diketahui berdasarkan dimensi kehandalan(0,001), daya tanggap (0,003), jaminan (0,002), empati (0,004), berwujud(0,005) < α 0,05 dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021. Saran adanya evaluasi secara berkala serta keterlibatan seluruh komponen yang ada untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kesehatan Puskesmas.

.

**Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Berwujud**

**PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan Unit Pelayanan Teknis Dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004). Untuk menjaga kualitas pelayanan, Puskesmas harus secara rutin melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Salah satu metode dalam evaluasi kualitas pelayanan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya (Ehsan, 2014).

Puskesmas Martapura 1 adalah salah satu Puskesmas yang berada dibawah Dinas kesahatan Kabupaten Banjar. Wilayah kerja Puskesmas ini cukup luas sehingga jumlah kunjungan pasien juga sangat banyak. Dilihat dari jumlah kunjungan pasien tahun 2020 didapatkan sebanyak 28.413 orang sedangkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan melalui observasi pada tanggal 05 Mei 2021 didapatkan informasi bahwa jumlah kunjungan pasien 4 (empat) bulan terakhir dari Januari s/d April 2021 sebanyak 10.292 orang. Dengan banyaknya jumlah kunjungan tentunya terdapat masalah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 pasien yang berobat menunjukkan 4 (empat) orang belum puas sedangkan 6 (enam) orang mengatakan puas terhadap pelayanan yang ada. Pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan mengatakan dilihat dari dimensi bukti fisik yaitu obat selalu tersedia di Puskesmas, petugas kesehatan selalu berpenampilan rapi, ruang tunggu dan tempat parkir memadai. Sedangkan pasien yang tidak puas dilihat dari dimensi bukti fisik yaitu ruang tunggu yang tidak mencukupi sehingga pasien yang menunggu kebanyakan berdiri, dimensi kehandalan seperti dikarenakan kurangnya pelayanan yaitu lamanya waktu tunggu pemeriksaan, dimensi ketanggapan pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yaitu petugas kesehatan yang tidak singgap dalam menanggapi keluhan masalah kesehatan pasien, dimensi jaminan pasien mengatakan petugas kesehatan yang kurang ramah dalam melayani pasien.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap konsumen dari pertama kali datang, sampai meninggalkan tempat pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dibentuk berdasarkan 5 (lima) faktor yaitu berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Kotler, 2016)

Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi dan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021.

**ALAT DAN METODE**

Jenis penelitian adalah analitik *observasional* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pengunjung dilihat dari bulan Januari s/d April tahun 2021 sebanyak 10.292 orang dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan data dengan cara *purposive sampling.* Variabel bebas (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, berwujud/bukti fisik) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien). Instrumen data berupa kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data (data primer dan sekunder). Pengolahan data (*editing, coding, skoring, entry data* dan *tabulating*). Pada Analisa univariat menggunakan teknik perhitungan persentase dan ditampilkan dalam bentuk tabel sedangkan pada analisa bivariat menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat kemaknaan *p <* 0,05.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1**. Karakteristik Responden Di Puskesmas Martapura I Kabupaten Banjar Tahun 2021

| **Karakteristik Responden** | **n** | **%** |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** |
| Laki-laki | 33 | 33.0 |
| Perempuan | 67 | 67,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Umur** |
| >17-25 tahun | 15 | 15,0 |
| >25-35 tahun | 22 | 22,0 |
| >35-45 tahun | 31 | 31,0 |
| >45-55 tahun | 24 | 24,0 |
| >55 tahun | 8 | 8,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Tingkat Pendidikan** |  |  |
| SD/sederajat | 20 | 20,0 |
| SMP/sederajat | 27 | 27,0 |
| SMA/sederajat | 39 | 39,0 |
| Diploma | 4 | 4,0 |
| Sarjana | 10 | 10,0 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 1 dilihat dari karakteristik responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 67%, berusia >35-45 tahun sebanyak 31% dan dengan latar pendidikan akhir sebanyak SMA/sederajat sebanyak 39%.

**Analisa Univariat**

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Tiap Variabel Penelitian Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021

| **Variabel Penelitian** | **n** | **%** |
| --- | --- | --- |
| **Tingkat Kepuasan Pasien** |
| Tidak puas | 7 | 7,0 |
| Puas | 93 | 93,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Kualitas Pelayanan Dimensi Kehandalan** |
| Tidak baik | 8 | 8,0 |
| Baik | 92 | 92,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap** |
| Tidak baik | 9 | 9,0 |
| Baik | 91 | 91,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan** |
| Tidak baik | 18 | 18,0 |
| Baik | 82 | 82,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Kualitas Pelayanan Dimensi Empati** |
| Tidak baik | 16 | 16,0 |
| Baik | 84 | 84,0 |
| Total | 100 | 100 |
| **Kualitas Pelayanan Dimensi Berwujud** |
| Tidak baik | 20 | 20,0 |
| Baik | 80 | 80,0 |
| Total | 100 | 100 |

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 2 dilihat dari distribusi frekuensi tiap variabel di Puskesmas Martapura 1 menunjukkan mayoritas pasien menunjukkan rasa puas puas sebanyak 93% sedangkan kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi sebagian besar termasuk kategori baik terlihat dari kehandalan 92%, daya tanggap 91%, jaminan 82%, empati 84%, berwujud 80%..

Tingkat kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas dibuktikan tidak terdapat atau ada pasien yang melakukan protes atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga hal ini akan memberikan respon tersendiri bagi terhadap kepuasan yang diidapatkan selama menerima pelayanan dan pengobatan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Kevin (2020) yang menunjukkan tingkat kepuasan pada aspek keandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan 80,79% yang termasuk dalam kategori puas.

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan dari Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Fakta yang ada bahwa petugas Puskesmas yang ada dapat dikatakan cukup memiliki pengetahuan serta kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasiennya meskipun jumlah pasien dalam 1 (satu) harinya yang harus dilayani dalam jumlah yang cukup banyak, selalu memberikan respon yang cepat setiap pasien bertanya, petugas yang ada disana ditempatkan sesuai dengan tingkat pendidikan dan keterampilan yang dimiliki.

Hal ini sejalan dengan penelitian Dabri1 (2013) yang menyebutkan bahwa pada dimensi *reabilitas* padasarana prasarana dengan kepuasan pengunjung di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Atma Husada Samarinda.dengan nilai *p=*0,023.

Dimensi daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien ,dengan penyampaian informasi yang jelas. Fakta yang terlihat cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya mulai dari awal pendaftaran pasien hingga pasien tersebut dilakukan pemeriksaan oleh tenaga ahli dan diberikan pelayanan obat-obatan sesuai dengan sakit yang dideritanya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Novagita (2019) menyebutkan bahwa ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan *p*=0,001 di RSUD Kota Makassar Sulawesi Selatan.

Dimensi jaminan merupakan, pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas Puskesmas menumbuhkan rasa percaya para pasien. Fakta yang terlihat dilapangan bahwa Puskesmas memberikan jaminan bagi semua pasiennya terhadap pelayanan dan pengobatan yang diberikan kepada pasien hal ini terkait dengan kejelasan terhadap pelayanan dan pengobatan serta kerahasiaan pasien karena jaminan ini merupakan kunci utama sebuah instansi dalam memberikan pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rizal (2014) menyebutkan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Di BP Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin mempunyai hubungan diihat dari dimensi jaminan *p=* 0,00.

Dimensi empati berkaitan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Fakta dilapangan bahwa Puskesmas memberikan perhatian dan peduli terhadap pasien yang ingin mendapatkan pelayanan dan pengobatan di wilayah tersebut, sikap ramah dan sopan, setia mendengarkan keluhan tiap pasiennya serta memberikan informasi serta petunjuk kepada pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien terlebih pasien tersebut adalah termasuk pasien baru yang datang berobat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Berlianty (2013) menyebutkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka kembali untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal.

Dimensi berwujud atau bukti fisik berkaitan kemampuan Puskesmas menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa fasilitas fisik. Fakta yang ada bahwa Puskesmas terletak di wilayah yang strategis sehingga mudah dicari oleh masyarakat meskipun letaknya bukan di jalan utama, tersedia petugas kebersihan sedangkan untuk sarana dan prasarana cukup terlengkapi meskipun masih ada kekurangan. Hal ini sejalan dengan penelitian

Hal ini sejalan dengan penelitian Rizal (2014) tentang menyebutkan ada hubunga berwujud dengan tingkat kepuasan pasien Di BP Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin *p=*0,00

**Analisa Bivariat**

**Tabel 3.** Hubungan Dimensi Kehandalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi Kehandalan | Tingkat Kepuasan Pasien | Total |
| Puas | Tidak Puas |
| n | % | n | % | n | % |
| Tidak Baik | 5 | 62,5 | 3 | 27,5 | 8 | 100,0 |
| Baik | 2 | 2,2 | 90 | 97,8 | 92 | 100,0 |
| Total | 7 | 7,0 | 93 | 93,0 | 100 | 100,0 |
| *P value =* | 0,00001 |

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 3 berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden dilihat dari kualitas pelayanan dimensi kehandalan mayoritas termasuk kategori baik dan menunjukkan rasa puas dengan persentase 97,8%. Hasil uji *chi-square* terlihat *p=*0,00001. Hal ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021.

Dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan Puskesmas untuk memberikan pelayanan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan. Dimensi kehandalan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut jika pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki petugas sudah baik yang menyatakan bahwa pelayanan kepada pasien tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan puas terhadap petugas dalam menerima pasien ketika ingin melakukan pelayanan dan pengobatan. Pada penelitian ini rasa puas ini terlihat dari petugas yang memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan pelayanan kesehatan, petugas secara cepat memberikan respon terhadap kebutuhan pasien dalam pelayanan dan pemberian pelayanan petugas yang bertugas sesuai dengan pendidikan dan keahliannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rizal (2014) menyebutkan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Di BP Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin mempunyai hubungan yaitu kehandalan *p=*0,00

**Tabel 4.** Hubungan Dimensi Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi Daya Tanggap | Tingkat Kepuasan Pasien | Total |
| Puas | Tidak Puas |
| n | % | n | % | N | % |
| Tidak Baik | 5 | 55,6 | 4 | 44,4 | 9 | 100,0 |
| Baik | 2 | 2,2 | 89 | 97,8 | 91 | 100,0 |
| Total | 7 | 7,0 | 93 | 93,0 | 100 | 100,0 |
| *P value =* | 0,00003 |

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 4 berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden dilihat dari kualitas pelayanan dimensi daya tanggap mayoritas termasuk kategori baik dan menunjukkan rasa puas dengan persentase 97,8%. Hasil uji *chi-square* terlihat *p=*0,00003. Hal ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021.

Dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan petugas Puskesmas untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka di Puskesmas. Pada penelitian ini fakta yang terlihat dilapangan adalah kecepatan dan ketanggapan petugas saat melayani pasien, pemberian informasi secara jelas bila pasien kurang begitu paham tentang aturan pelayanan di Puskesmas dan kesiapan membantu kesulitan dalam pengobatan pasien.

Pada dimensi ini ketanggapan dan kecepatan dari pelayanan adalah hal penting yang diharapkan oleh pasien yang berobat di Puskesmas karena pasien mengharapkan pelayanan semaksimal mungkin sehingga sakit yang dialami segera mendapatkan pengobatan. Hal inilah yang menjadi salah satu faktor banyakknya pasien yang melakukan kunjungan di Puskesmas ini.

Hal ini sejalan penelitian yang di lakukan oleh Lawalata (2016) dimana hasil penelitian sebagian besar responden yaitu sebanyak 53,1% merasa puas dan 7,8% merasa kurang puas. Pada daya tanggap kurang baik, sebagian besar responden merasakan kurang puas yaitu sebanyak 34,4% dan 4,7% merasa puas dan nilai *p=*0,000.

**Tabel 5.** Hubungan Dimensi Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi Jaminan | Tingkat Kepuasan Pasien | Total |
| Puas | Tidak Puas |
| n | % | n | % | N | % |
| Tidak Baik | 7 | 38,9 | 11 | 62,1 | 18 | 100,0 |
| Baik | 0 | 0,0 | 82 | 100 | 82 | 100,0 |
| Total | 7 | 7,0 | 93 | 93,0 | 100 | 100,0 |
| *P value =* | 0,000002 |

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 5 berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden dilihat dari kualitas pelayanan dimensi jaminan mayoritas termasuk kategori baik dan menunjukkan rasa puas dengan persentase 82%. Hasil uji *chi-square* terlihat *p=*0,000002. Hal ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021.

Dimensi jaminan dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar mampu memberikan kepercayaan/ jaminan kepada pasien selama melakukan pengobatan dan pelayanan seperti pada jaminan bagi semua pasien jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, berinisiatif memberikan informasi terkait aktivitas apa saja yang perlu dihindari saat masa pengobatan dan informasi oleh petugas Puskemas tentang pelayanan dan pengobatan yang diberikan bisa dipertanggung jawabkan. Pasien yang mengatakan jaminan baik tetapi tidak merasa puas biasanya disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap cara penjelasan yang diminta oleh pasien atas pertanyaan yang diajukan belum dapat diterima secara jelas oleh responden sehingga responden akan selalu bertanya ulang akibat kurang memahami tentang pelayanan dan pengobatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yulina (2019) menyebutkan ada hubungan yang bermakna pada segi jaminan dengan *p=*0,042 dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan.

**Tabel 6.** Hubungan Dimensi Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021

Sumber : Data Primer, 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi Empati | Tingkat Kepuasan Pasien | Total |
| Puas | Tidak Puas |
| n | % | N | % | n | % |
| Tidak Baik | 6 | 37,5 | 10 | 62,5 | 16 | 100,0 |
| Baik | 1 | 1,2 | 83 | 98,8 | 84 | 100,0 |
| Total | 7 | 7,0 | 93 | 93,0 | 100 | 100,0 |
| *P value =* | 0,00004 |

Tabel 6 berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden dilihat dari kualitas pelayanan dimensi empati mayoritas termasuk kategori baik dan menunjukkan rasa puas dengan persentase 98,8%. Hasil uji *chi-square* terlihat *p=*0,00004. Hal ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi empati dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021.

Pada dimensi empati sangat terlihat bahwa petugas menunjukkan rasa empati dan bersahabat kepada semua pasien yang berkunjung. Fakta yang dilapangan yang membuat sebagian besar responden memberikan pernyataan setuju yaitu perhatian yang sama kepada semua pasien, sikap peduli terhadap pasien yang mengalami kesulitan dalam menjalani proses pengobatan, bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi dan bersedia mendengarkan setiap keluhan pasien. Keramahan dan kesopanan petugas Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan petugas yang memberikan pelayanan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pasien terbebas dari risiko.

Hal ini sejalan dengan penelitian Faridah (2014) yang menyebutkan bahwa konsumen apotek di Kota Yogyakarta puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi *tangible* dan *empathy*. Hal ini ditunjukkan dengan dimensi *tangible* dan *empathy* berada di kuadran II pada diagram dengan *p=*0,001.

**Tabel 7.** Hubungan Dimensi Berwujud/Bukti Fisik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021

Sumber : Data Primer 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensi Berwujud/Bukti Fisik | Tingkat Kepuasan Pasien | Total |
| Puas | Tidak Puas |
| n | % | N | % | n | % |
| Tidak Baik | 7 | 35,0 | 13 | 65,0 | 20 | 100,0 |
| Baik | 0 | 0,0 | 80 | 100 | 80 | 100,0 |
| Total | 7 | 7,0 | 93 | 93,0 | 100 | 100,0 |
| *P value =* | 0,000005 |

Tabel 7 berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden dilihat dari kualitas pelayanan dimensi berwujud/bukti fisik mayoritas termasuk kategori baik dan menunjukkan rasa puas dengan persentase 100%. Hasil uji *chi-square* terlihat *p=*0,000005. Hal ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi berwujud/bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar tahun 2021.

Pada dimensi bukti fisik dikatakan baik apabila fasilitas fisik yang disediakan di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar dapat dirasakan sepenuhnya oleh pasien. Bukti langsung yang ditunjukkan Puskesmas ini adalah gedung puskesmas dalam kondisi yang baik atau masih layak, peralatan Puskesmas yang sebagian besar canggih sangat mendukung dalam melakukan pemeriksaan, tempat parkir, ruang tunggu dan toilet yang disediakan oleh Puskesmas nyaman dan memadai, layanan dan kondisi setiap ruangan sudah layak dan nyaman, kebersihan setiap ruangan di Puskesmas terjaga kebersihannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian Zacky (2020) yang menyebutkan bahwa pada dimensi bukti fisik menunjukkan kepuasan dan proporsi lebih tinggi serta adanya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang dengan nilai *p=*0,023.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan tujuan, analisa penelitian dan pembahasan dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kabupaten Banjar Tahun 2021” “maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu tingkat kepuasan pasien mayoritas puas sebanyak 93%, kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi mayoritas termasuk kategori baik terlihat dari dimensi kehandalan 92%, daya tanggap 91%, jaminan 82%, empati 84%, berwujud 80%. Terdapat hubungan yang signifikan antara 5 (lima) kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu pada dimensi kehandalan (*p=*0,00001), daya tanggap (*p=*0,00003), jaminan (*p=* 0,000002), empati (*p=*0,00004) dan berwujud (p=0,000005).

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut: dilakukan penilaian secara terus-menerus, keterlibatan semua tenaga kesehatan artinya semua tenaga kesehatan yang ada harus turut serta dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pasien, perhatian khusus dari pimpinan tentang kualitas pelayanan guna memperbaiki pelayanan sebelumnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Berlianty, Alwy, Nurhani, 2013. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makasar. *Skripsi.* Universitas Hasanuddin.

Dabri, DB. Paranoan, Enos Paselle, 2013. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, Vol.2(2). Universitas Mulawarman Samarinda

Ehsan, Rezkya R., Akib NI., 2014. Evaluasi Mutu Pelayanan Di Apotek Komunitas Kota Kendari Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*. Vol.1(2):30–3.

Faridah, 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Pharmaciana*, Vol. 4(2). Universitas Ahmad Dahlan

Kotler, P and Keller K. L. 2016. *Marketing Management.* Twelfth Edition, Perason Education International. Singapore.

Kevin Effendi, Stella Junita, 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara. *Excellent Midwifery Journal.* Universitas Sumatera Utara.

Lawalata, A., 2016. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSU Bethesda GMIM Tomohon. Community Health, 1(2), 129–139.

Novagita, Adam Badwi, Andi Alim, 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Makassar RS. Dr. Soetomo.* Vol.5. Universitas Pejuang Republik Indonesia.

Rizal, Achmad & Yeni Riza, 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di BP Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *Arikel VI. An Nadaa, Vol 1 No.1* Universtas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary

Yuliana, Rapael Ginting, 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi.* Vol. 2 No.1 Edisi Mei-Oktober. Universitas Prima Indonesia, Medan

Zacky, Ahmad Anwary, 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan* Vol.11 No.1, ISSN:2086-3454 EISSN:2549-4058). Universtas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjary.