

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS BERUNTING RAYA

Nurul Farida<sup>1</sup>, Asrinawaty<sup>2</sup>, Ahmad Zacky Anwary<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM16.07.0371

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1107118303

<sup>3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1127028401  
Email: idafarida09091989@gmail.com

## ABSTRAK

Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah. Data puskesmas Berunting Raya tahun 2019 jumlah kunjungan pasien JKN sebesar 6.719 orang, kunjungan pasien umum sebesar 13.690 orang dengan rata-rata kunjungan setiap bulan sebesar 1.140 kunjungan sedangkan kunjungan pasien di luar wilayah Puskesmas Berunting Raya sebesar 3.337 orang. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Berunting Raya. Metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien yang datang berobat di Puskesmas Berunting Raya pada bulan Januari-Desember 2019 dengan rata-rata kunjungan sebesar 1.140 kunjungan. Sampel sebanyak 92 responden menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Chi square test*. Hasil penelitian didapat mayoritas pasien puas sebesar 54 responden (58,7%), mutu pelayanan baik sebesar 67 responden (72,8%), ada hubungan kehandalan (*reliability*) (*p value* = 0,003), tidak ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) (*p value* = 0,291), ada hubungan jaminan (*assurance*) (*p value* = 0,003), ada hubungan empati (*empathy*) (*p value* = 0,025) dan ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas berunting raya dengan (*p value* = 0,001). Diharapkan bagi petugas kesehatan diharapkan lebih disiplin saat menjalankan tugas dan selalu berada ditempat saat jam pelayanan sampai dengan selesai agar memenuhi kepuasan pasien secara keseluruhan

Kata kunci : Mutu pelayanan, kepuasan pasien

---

## ABSTRACT

*Public health center is a technical unit that is responsible for carrying out health development in one or part of the region. Data from the public health center of Berunting Raya in 2019 the number of JKN patient visits was 6,719 people, general patient visits were 13,690 people with an average monthly visit of 1,140 patient visits outside the public health center of Berunting Raya area of 3,337 people. The research aims to see the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the General Poli public health center of Berunting Raya. Analytical survey research method with cross sectional approach. The population was all patients who came for treatment at the public health center of Berunting Raya in January-December 2019 with an average visit of 1,140 visits. A sample of 92 respondents used the Accidental Sampling technique. Statistical test using the Chi square test. The results obtained from the patient satisfaction of 54 respondents (58.7%), good service quality of 67 respondents (72.8%), there is a relationship of reliability (pvalue=0.003), there is no relationship of responsiveness (responsiveness). (pvalue=0.291), there is an assurance relationship (pvalue=0.003), there is a relationship of empathy (pvalue=0.025) and there is a relationship between physical evidence (tangible) and patient satisfaction in the general clinic of public health center of Berunting Raya with (p value = 0.001). It is hoped that health workers are expected to be more disciplined when carrying out their duties and always be in place when the service is finished in order to fulfill total patient satisfaction*

*Key words: service quality, patient satisfaction*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan bertujuan agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum (UU RI Nomor 36 tahun 2014).

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan ada 5 (lima) dimensi mutu pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), dan empati (*emphaty*) (Zeilhami, Parasuraman, dan Berry, 2012). Mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2016).

Pasien merasa tidak puas disebabkan karena gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa (Andriyani, 2017).

Puskesmas merupakan unit teknis yang bertanggungjawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan yang mempunyai fungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat, pusat pemberdayaan masyarakat dan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam rangka pencapaian keberhasilan fungsi puskesmas sebagai ujung tombak pembangunan bidang kesehatan (Alamsyah, 2012)

Kegiatan di Puskesmas terdiri dari berbagai pelayanan kesehatan untuk masyarakat, seperti melayani pemeriksaan kesehatan, pengobatan, perawatan terhadap pasien, dan memberikan berbagai penyuluhan kepada masyarakat. Penyuluhan dilakukan dalam rangka peningkatan kesehatan pribadi, keluarga, dan lingkungan,. Selain itu, penyuluhan juga dilakukan untuk mensukseskan program pemerintah seperti Keluarga Berencana (KB), Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), pencegahan penyakit dan penanggulangan wabah, dan lain- lain (Bastian, 2012).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Beruntung Raya pada tanggal 27 Maret 2020 menunjukkan bahwa dari 10 responden didapat 6 pasien (60%) tidak puas terhadap mutu pelayanan karena pasien merasa bahwa di Poli umum tidak dilakukan pemeriksaan sedangkan 4 pasien (40%) puas terhadap pelayanan disebabkan antrian pasien tidak terlalu panjang sehingga pelayanan berobat menjadi cepat. Data di wilayah kerja Beruntung Raya tahun 2019 jumlah kunjungan pasien JKN sebesar 6.719 orang, kunjungan pasien umum sebesar 13.690 orang dengan rata-rata kunjungan setiap bulan sebesar 1.140 kunjungan sedangkan kunjungan pasien di luar wilayah Puskesmas Beruntung Raya sebesar 3.337 orang. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode analitik yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif kemudian dianalisa untuk mencari hubungan antara dua variabel. Metode ini digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Rancangan penelitian *cross sectional* yaitu variabel sebab dan akibat yang terjadi diukur atau dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2012).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang datang berobat di Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Januari-Desember 2019 dengan rata-rata kunjungan sebesar 1.140 kunjungan. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang datang berobat di Puskesmas Beruntung Raya pada bulan Mei tahun 2020 sebanyak 92 responden. Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan ada (Notoadmojo, 2012). Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat uji statistik *chi square test*, derajat kepercayaan 95%

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya

No	Variabel	Total	%
<b>1</b>	<b>Kepuasan pasien</b>		
	Tidak puas	38	41.3
	Puas	54	58.7
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>2</b>	<b>Mutu pelayanan kesehatan</b>		
	Kurang baik	25	27.2
	Baik	67	72.8
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

<b>3</b>	<b>Dimensi reliability</b>		
	Kurang baik	27	29.3
	Baik	65	70.7
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>4</b>	<b>Dimensi responsiveness</b>		
	Kurang baik	76	82.6
	Baik	16	17.4
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>Dimensi assurance</b>		
	Kurang baik	23	25.0
	Baik	69	75.0
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>6</b>	<b>Dimensi empathy</b>		
	Kurang baik	26	28.3
	Baik	66	71.7
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>7</b>	<b>Dimensi tangible</b>		
	Kurang baik	25	27.2
	Baik	67	72.8
	<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 1 mengenai kepuasan pasien didapat bahwa mayoritas puas sebesar 54 responden (58,7%), mutu pelayanan kesehatan didapat bahwa mayoritas baik sebesar 67 responden (72,8%), mutu pelayanan kesehatan meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Pada dimensi *reliability* mayoritas baik sebesar 65 responden (70,7%), dimensi *responsiveness* kurang baik sebesar 76 responden (82,6%), dimensi *assurance* mayoritas baik sebesar 69 responden (75%), dimensi *empathy* mayoritas baik sebesar 66 responden (71,7%) dan dimensi *tangible* mayoritas baik sebesar 67 responden (72,8%)

#### Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya

Variabel	Tingkat Kepuasan pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>							
Kurang baik	18	66,7	9	33,3	27	100	0,003
Baik	20	30,8	45	69,2	65	100	
<b>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>							
Kurang baik	29	38,2	47	61,8	76	100	0,291
Baik	9	56,3	7	43,8	16	100	
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>							
Kurang baik	16	69,6	7	30,4	23	100	0,003
Baik	22	31,9	47	68,1	69	100	
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>							
Kurang baik	16	61,5	10	38,5	26	100	0,025
Baik	22	33,3	44	66,7	66	100	
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>							
Kurang baik	18	72	7	28	25	100	0,001
Baik	20	29,9	47	70,1	67	100	

Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 2 mengenai kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan (*reliability*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 45 responden (69,2%). Dari hasil uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan (p) yaitu sebesar 0,003 maka p value < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya.

Berdasarkan tabel 2 mengenai daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kurang baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (61,8%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,291 maka  $p$  value  $> 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya

Berdasarkan tabel 2 mengenai jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan (*assurance*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (68,1%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,003 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya

Berdasarkan tabel 2 mengenai empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi empati (*empathy*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 44 responden (66,7%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,025 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya

Berdasarkan tabel 2 mengenai bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (70,1%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,003 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya

## **PEMBAHASAN**

### **Kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien didapat bahwa mayoritas puas sebesar 54 responden (58,7%). Tingkat kepuasan pasien tergantung mutu pelayanan yang diberikan puskesmas. Pengukuran mutu pelayanan ini memiliki manfaat yang sangat banyak diantaranya mengetahui bagaimana jalannya proses pelayanan. Penentuan kualitas pelayanan dapat di tinjau dari lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti langsung) (Muninjaya, 2014).

Pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2012)

Berdasarkan hasil penelitian dari Adriani (2013) bahwa diperoleh dari 65 orang responden yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (58.5%) mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 24 orang dengan presentase (36.9%) mendapatkan kepuasan.

### **Mutu pelayanan kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan didapat bahwa mayoritas baik sebesar 67 responden (72,8%) sedangkan berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi dimensi *reliability*, *assurance*, *empathy* *responsiveness* dan *tangible* didapat bahwa mayoritas mutu pelayanan *responsiveness* kurang baik sebesar 76 responden (82,6%). Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (quality) dari hari ke hari semakin tinggi. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan setiap pasien. Jadi, mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri sendiri setiap pasien (Ertanto, 2002; Naima, 2018)

Penelitian Rachmania (2015) didapat bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik yaitu sebanyak 73 orang (90,1%). Mutu pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi permintaan pasien. Semakin patuh petugas (profesi) terhadap standar pelayanan, maka semakin bermutu pula pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **Hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan (*reliability*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 45 responden (69,2%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,003 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *reliability* pada pelayanan di poli umum puskesmas beruntung raya disebabkan karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden

seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang terdapat di poli umum puskesmas beruntung raya, namun ada beberapa aspek yang dikeluhkan yaitu keberadaan dokter saat dibutuhkan masih belum sesuai keinginan karena pasien terkadang terlalu lama menunggu.

Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat (Nursalam, 2014).

Penelitian ini didukung oleh penelitian Rahmawati (2014) didapat adanya asosiasi antara aspek *reliability* dan kepuasan pelanggan. *Reability* berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Endang dan Elisabeth, 2015; Renaldi, 2018).

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan kehandalan (*reliability*), dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Pangerapan (2018) bahwa ada hubungan mutu pelayanan (*reliability*) dengan kepuasan pasien

#### **Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) kurang baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (61,8%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,291 maka  $p$  value  $> 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_0$  diterima berarti tidak ada hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Beruntung Raya.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa tidak ada hubungan dimensi *responsiveness* tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan di poli umum Puskesmas Beruntung Raya seperti kecepatan dokter dalam memberikan tindakan medis dan menghadapi keluhan pasien serta tanggapnya dokter dalam memberikan informasi kepada pasien saat dibutuhkan

Penelitian Renaldi (2018) bahwa tidak hubungan daya tanggap (*responsiveness*) di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II sudah sesuai dan memenuhi kepuasan pasien. Daya tanggap adalah meliputi respon ataupun sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bagaimana kecepatan petugas dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap pasiennya

Penelitian ini tidak didukung oleh penelitian Burhanuddin (2016) bahwa ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan (Irawan dalam Mutiara, 2018).

Hasil penelitian berbeda oleh Pratiwi (2016) bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar. Daya tanggap adalah meliputi respon ataupun sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bagaimana kecepatan petugas dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap pasiennya.

#### **Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan (*assurance*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (68,1%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,003 maka  $p$  value  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *assurance* sesuai dengan pelayanan yang diberikan di poli umum Puskesmas Beruntung Raya sesuai dengan harapan responden seperti keramahan, kesopanan, keahlian dan keseriusan dokter serta paramedis terhadap pasien

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2014) jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian oleh Dewi (2016) bahwa jaminan (*assurance*) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Dimensi *assurance* menekankan pada perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (Supranto, 2011).

#### **Hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi empati (*empathy*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 44 responden (66,7%). Dari hasil uji *chi square* ( $x^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai

signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,025 maka  $p$  value < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *empathy* yang diberikan di poli umum Puskesmas Beruntung Raya karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti terciptanya hubungan baik antara dokter dan pasien serta para dokter yang selalu mengutamakan kepentingan pasien

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2014) pentingnya membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

Berdasarkan hasil penelitian Dewi (2016) didapat hasil bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Atau syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan (Kotler, 2014).

#### **Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) baik dengan puas terhadap pelayanan di Poli umum sebesar 47 responden (70,1%). Dari hasil uji *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan *continuity correction* didapat nilai signifikan ( $p$ ) yaitu sebesar 0,001 maka  $p$  value < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti ada hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *tangible* yang diberikan di poli umum Puskesmas Beruntung Raya karena sesuai dengan harapan responden seperti kebersihan dan kerapihan penampilan para petugas, kenyamanan ruang poli umum serta fasilitas yang terdapat di poli umum sudah memadai

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan disebabkan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang baik sehingga dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang berdampak pasien akan merasa puas (Nursalam, 2014)

Hasil penelitian tidak didukung oleh penelitian Dewi (2016) didapat hasil bahwa variabel bukti fisik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien karena dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa

#### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut Kepuasan pasien mayoritas puas sebesar 54 responden (58,7%). Mutu pelayanan kesehatan mayoritas baik sebesar 67 responden (72,8%). Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya dengan  $p$  value = 0,003. Tidak ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya dengan  $p$  value = 0,291. Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya dengan  $p$  value = 0,003. Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya dengan  $p$  value = 0,025. Ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas beruntung raya dengan  $p$  value = 0,001

Disarankan Bagi Petugas kesehatan di Puskesmas Beruntung Raya diharapkan petugas lebih disiplin saat menjalankan tugas dan selalu berada ditempat saat jam pelayanan sampai dengan selesai agar memenuhi kepuasan pasien khususnya di poli umum. Bagi Puskesmas melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen guna memperbaiki mutu pelayanan yaitu pada komponen kenyamanan pasien serta kelengkapan dan ketepatan informasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan variabel berbeda seperti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu mutu pelayanan, ketersediaan fasilitas, prosedur administrasi, atau sikap pelayanan tenaga medis di poli umum

#### **REFERENSI**

- Alamsyah, 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha. Medika
- Andriani. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittingi. Journal Endurance 2(1) February 2017 (45-52)
- Bastian, 2012. Akuntansi Sektor Publik Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Burhanuddin. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. jurnal mkmi, Vol. 12 No. 1, Maret 2016
- Dewi, Meutia. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. JURNAL MANAJEMEN DAN Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Muninjaya, 2014. *Manajemen Buku Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran
- Mutiara. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek*. JK Unila Volume 2 Nomor 1 Februari 2018
- Naima. 2018. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong*. Jurnal Kolaboratif Sains. Volume 1 Nomer 1
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGG
- Pratiwi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No 2 Juli 2016
- Puskesmas Berangas. 2018. *Profil Puskesmas Berangas*. Dinas Kesehatan Kabupaten Barita Kuala
- Rachmania. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta*. Program Studi Ilmu Keperawatan. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah. Yogyakarta
- Rahmawati. 2014. *Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan*. Universitas Surabaya Vol.3 No.1 2014
- Renaldi, 2018. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu Ii Kabupaten Kampar Tahun 2017*. Collaborative Medical Journal (CMJ) Vol 1 No 2 Mei 2018
- Supranto, 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- UU RI Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan