

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah

Ahmad Zacky Anwary

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin

email : zackyanwary27@gmail.com

DOI: [10.33859/dksm.v11i1.627](https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627)

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien akan kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Jika harapan terlampaui, pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang memuaskan, begitu juga sebaliknya. Standar kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional, menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan (Keandalan, Ketanggapan, Kepastian, Empati, dan Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien.

Metode: penelitian survei dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi target adalah seluruh pasien dengan jumlah kunjungan pada bulan Januari - Maret 2019 sebanyak 2.620 orang, adapun jumlah sampel ditetapkan sebanyak 96 responden.

Hasil: Berdasarkan analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan $\rho < \alpha$ (0,05) diketahui bahwa ada hubungan antara Keandalan dengan Kepuasan Pasien ($\rho = 0,000$), ada hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien ($\rho = 0,000$), terdapat hubungan antara Kepastian dengan Kepuasan Pasien ($\rho = 0,005$), terdapat hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien ($\rho = 0,006$), dan terdapat hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien ($\rho = 0,023$).

Simpulan : terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang dapat dilihat dari variabel Keandalan dengan Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas 0,000, variabel Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas 0,000, variabel Kepastian dengan Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas 0,005. Ada hubungan yang signifikan antara variabel Empati dengan Kepuasan Pasien, $p\text{-value} = 0,006$. Juga terdapat hubungan yang signifikan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien, $p\text{-value} = 0,023$.

Kata kunci: Keandalan, Ketanggapan, Kepastian, Empati, Bukti Fisik, dan Kepuasan.

Abstract

Background: Patient satisfaction with service quality can be determined by comparing perceptions between expectations and the reality of services received. If expectations are exceeded, the service is perceived as a satisfactory quality, and vice versa. Patient satisfaction standards for health services are set nationally, according to the 2016 Ministry of Health Regulation concerning Minimum Service Standards for patient satisfaction, which is above 95%.

Purpose: This study aims to determine the relationship between the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, certainty, empathy, and physical evidence) and patient satisfaction.

Method: survey research with data collection instruments in the form of a questionnaire. The target population is all patients with a total number of visits in January - March 2019 as many as 2,620 people, while the number of samples was set at 96 respondents.

Results: Based on data analysis using the Chi-Square test with a significance level of $p < \alpha$ (0.05), it is known that there is a relationship between reliability and patient satisfaction ($p = 0,000$), there is a relationship between responsiveness and patient satisfaction ($p = 0,000$), there is a relationship between certainty and patient satisfaction ($p = 0.005$), there is a relationship between empathy and patient satisfaction ($p = 0.006$), and there is a relationship between physical evidence and patient satisfaction ($p = 0.023$).

Conclusion: there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction which can be seen from the variable reliability and patient satisfaction with a probability value of 0.000, the variable of responsiveness and patient satisfaction with a probability value of 0.000, the variable of certainty with patient satisfaction with a probability value of 0.005. There is a significant relationship between the empathy variable and patient satisfaction, p -value = 0.006. There is also a significant relationship between Physical Evidence and Patient Satisfaction, p -value = 0.023.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, and Satisfaction.

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan bagi masyarakat adalah melalui penyediaan unit pelaksana pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat, yang memiliki peran utama sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif*,

untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya¹. Kebutuhan pelayanan kesehatan tidak lagi hanya sekedar untuk memperoleh pengobatan dan perawatan tetapi juga membutuhkan pelayanan kesehatan dalam upaya pemeliharaan dan pencegahan. Dengan demikian Puskesmas mempunyai kesempatan untuk mengembangkan pelayanannya yang bukan hanya pelayanan pengobatan dan rehabilitatif tetapi juga pelayanan pencegahan serta peningkatan kesehatan.

Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang

wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata². Munculnya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu adanya kegagalan berkomunikasi antara pasien dan petugas, waktu yang tidak efisien, buruknya kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga, dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan yang di bawah standar. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pasien yang puas akan berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain sehingga dapat membawa dampak positif bagi unit pelayanan kesehatan.

Kualitas dianggap sebagai faktor kunci dalam diferensiasi dan keunggulan layanan dan merupakan sumber potensi keunggulan kompetitif yang berkelanjutan sehingga pemahaman dan perbaikan kualitas merupakan tantangan penting bagi semua organisasi pelayanan kesehatan³. Kualitas layanan didefinisikan sebagai perbedaan antara persepsi pelanggan tentang layanan dan harapan mereka tentang penawaran layanan suatu organisasi. Persepsi harapan pelanggan (pasien) tentang standar pelayanan ideal didasarkan dari pengalaman mereka sebelumnya dalam penggunaan layanan⁴. Pengukuran kepuasan masyarakat dalam hal

ini adalah pasien, merupakan elemen penting dalam penyediaan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Melalui pengukuran kualitas jasa layanan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien di puskesmas dapat diketahui faktor-faktor, baik yang menjadi kekuatan maupun kelemahan secara internal, sehingga dalam rencana kegiatan selanjutnya dapat dilakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap perlu oleh pemangku kebijakan (*stakeholders*) guna memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada masyarakat.

Syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, serta bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Dalam menilai atau mempersepsikan kualitas layanan, seringkali pasien di puskesmas melakukan perbandingan antara pengalaman pribadinya baik terkait tempat maupun waktu yang sebelumnya pernah dihadapi dengan keadaan masa kini berdasarkan kenyataan yang dirasakannya. Puskesmas Durian Gantang yang terletak di Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan unit pelayanan kesehatan yang memiliki

pasien dengan jumlah yang cukup banyak, yaitu rata-rata sekitar 900an kunjungan pasien setiap bulannya. Dengan keadaan seperti itu puskesmas memiliki risiko yang tinggi terkait tuntutan masyarakat maupun pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga setiap aspek layanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

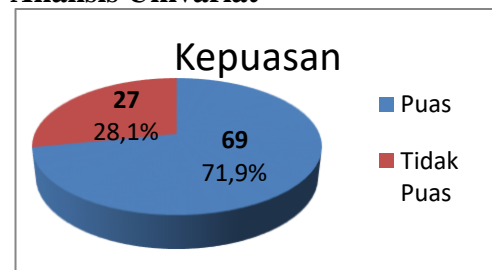
METODE

Merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik, yang digunakan dengan tujuan untuk memperoleh informasi tentang sejumlah responden yang dianggap mewakili populasi tertentu, melalui pendekatan rancangan *cross sectional* sehingga data cukup diambil satu kali selama proses penelitian berlangsung. Populasi penelitian adalah semua pasien yang berkunjung ke Puskesmas Durian Gantang berdasarkan jumlah kunjungan pada bulan Januari – Maret 2019 yaitu sebanyak 2620 kunjungan pasien. Sampel penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan rawat jalan yang ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 96 orang responden. Sampel diambil melalui teknik *accidental sampling*. Analisis data statistik menggunakan uji *chi-square* yang akan mengukur hubungan antara

masing-masing dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pasien.

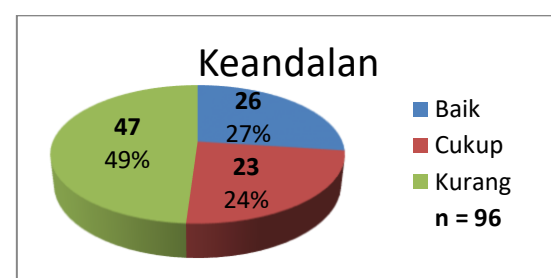
HASIL

Analisis Univariat



Gambar 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019

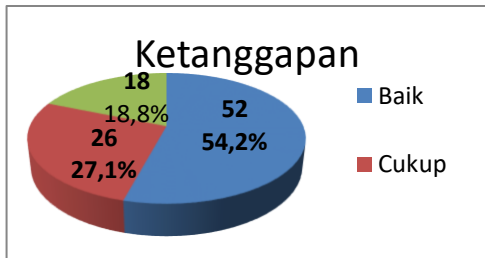
Berdasarkan hasil analisis univariat yang ditunjukkan pada gambar 1 di atas terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu pasien rawat jalan Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah, merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan puskesmas yaitu sebanyak 69 orang (71,9%), adapun responden yang merasa tidak puas terdapat 27 orang (28,1%).



Gambar 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan Di Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019

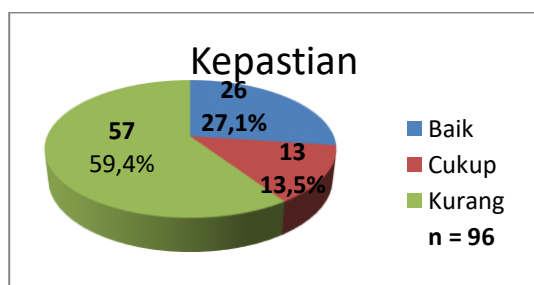
Dari gambar 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 47 orang (49%) menilai bahwa kualitas pelayanan terkait Keandalan termasuk dalam kategori yang kurang pada Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Adapun yang menilai Keandalan dengan kriteria cukup terdapat 23 orang (24%), dan terdapat responden yang menilai dengan kategori baik sebanyak 26 orang (27%).



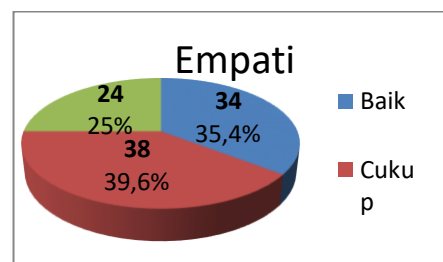
Gambar 3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan Di Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019

Dari gambar 3 tersebut dapat dinyatakan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik tentang kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang berdasarkan dimensi Ketanggapan yaitu sebanyak 52 orang (54,2%), dan terdapat pula sebanyak 26 responden (27,1%) yang menilai dengan kategori cukup, sedangkan responden yang memberikan nilai kurang terhadap variabel Ketanggapan terkait kualitas layanan Puskesmas Durian Gantang adalah sebanyak 18 orang responden (18,8%).



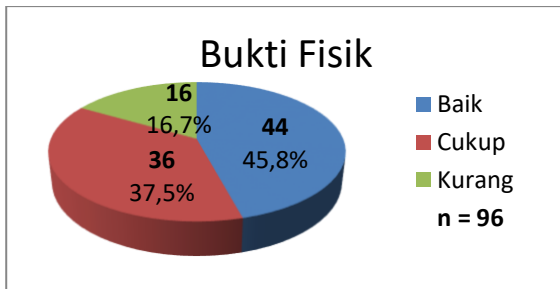
Gambar 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kepastian Di Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019

Berdasarkan gambar 4 diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 57 orang (59,4%) memberikan penilaian bahwa variabel Kepastian termasuk dalam kategori yang kurang terkait dimensi kualitas pelayanan pada Puskesmas Durian Gantang. Adapun yang menilai Kepastian dengan kriteria cukup terdapat 13 orang (13,5%), dan terdapat responden yang menilai dengan kategori baik yaitu sebanyak 26 orang (27,1%).



Gambar 5. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati Di Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019

Berdasarkan gambar 5 di atas menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 34 orang (35,4%) responden yang menilai bahwa variabel Empati termasuk dalam kategori baik terkait dimensi kualitas pelayanan pada Puskesmas Durian Gantang. Adapun yang memberikan penilaian Empati dengan kategori cukup adalah sebanyak 38 orang (39,6%), serta terdapat responden yang menilai dengan kategori kurang yaitu sebanyak 24 orang (25%).

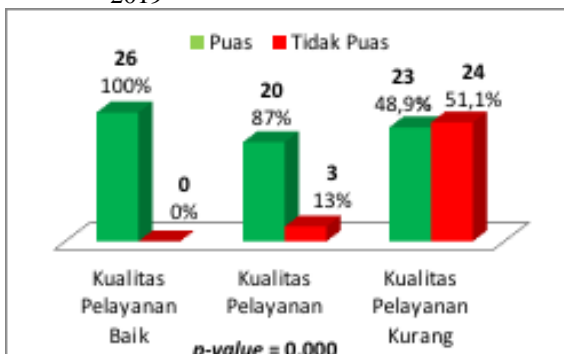


Gambar 6. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik Di Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019

Gambar 6 tersebut menunjukkan bahwa terdapat banyak responden memberikan penilaian baik terkait kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang berdasarkan dimensi Bukti Fisik yaitu sebanyak 44 orang (45,8%), dan terdapat 36 responden (37,5%) yang menilai dengan kategori cukup, sedangkan responden yang memberikan pernyataan kurang terhadap variabel Bukti Fisik terkait kualitas layanan Puskesmas Durian Gantang adalah sebanyak 16 orang responden (16,7%).

Analisis Bivariat

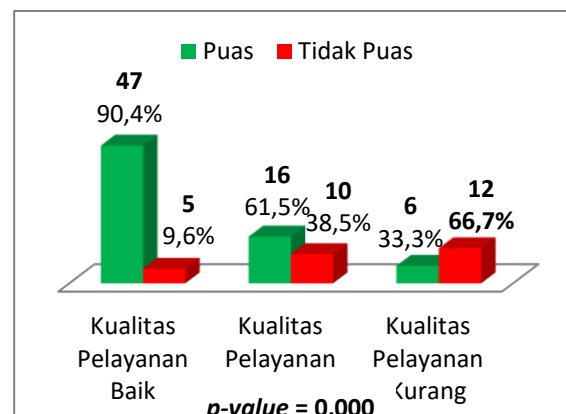
Diagram 1. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019



Keandalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang yang digambarkan pada diagram 1, dapat diketahui bahwa responden yang memberikan penilaian

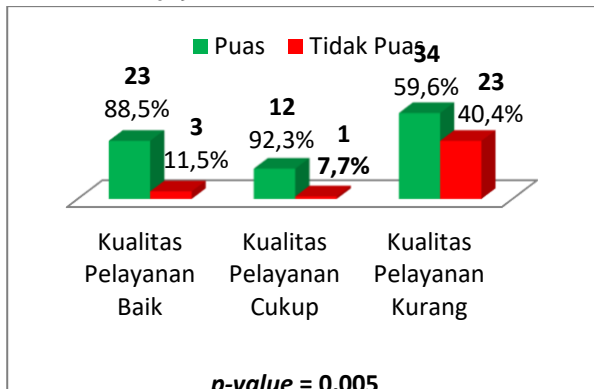
baik terkait kualitas pelayanan puskesmas memiliki proporsi yang tertinggi yaitu sebesar 100% dimana semua responden dengan kategori tersebut menyatakan puas, dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang tidak puas serta memberikan penilaian kurang terkait dimensi Keandalan yaitu sebesar 51,1%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai probabilitasnya adalah 0,000.

Diagram 2. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019



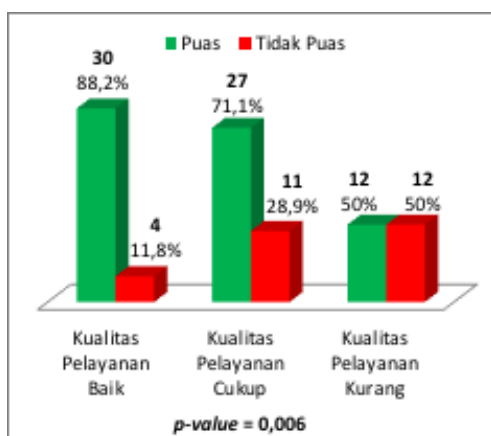
Berdasarkan diagram 2 dapat diketahui hasil analisis bivariat antara variabel Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang dimana hasilnya menggambarkan bahwa responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas terkait Ketanggapan memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 90,4%, dan jauh lebih besar dibandingkan proporsi responden yang tidak puas serta memberikan penilaian kurang baik yaitu sebesar 66,7%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan *p-value* = 0,000.

Diagram 3. Hubungan Kepastian dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019



Dari diagram 3 dapat diketahui bahwa responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas terkait variabel Kepastian memiliki proporsi yang tinggi yaitu sebesar 88,5%, dan jauh lebih besar dibandingkan responden yang tidak puas serta memberikan penilaian kurang yang proporsinya hanya sebesar 40,4%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai probailitasnya adalah 0,005.

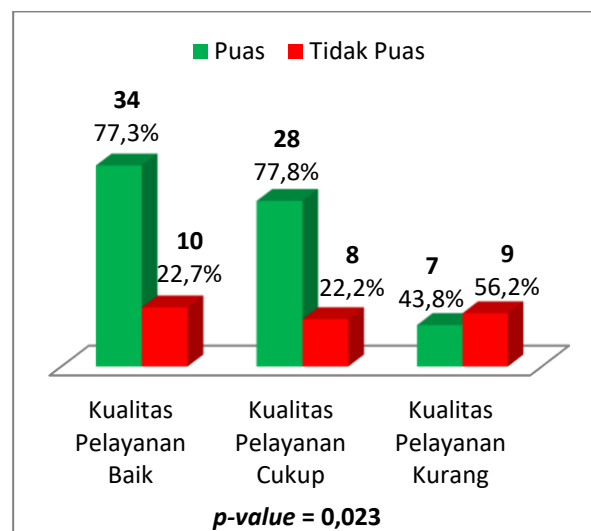
Diagram 4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019



Dari diagram 4 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas terkait dimensi Empati pada kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Durian Gantang memiliki proporsi

yang tinggi yaitu sebesar 88,2%, dan lebih besar proporsinya dibandingkan responden yang merasa tidak puas serta memberikan penilaian kurang baik yaitu sebanyak 50%. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan *p-value* = 0,006.

Diagram 5. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Durian Gantang Tahun 2019



Berdasarkan diagram 5 tersebut dapat dinyatakan bahwa responden yang memberikan penilaian baik dan merasa puas terkait variabel Bukti Fisik memiliki proporsi yang cukup tinggi yaitu sebesar 77,3%, dan lebih besar dibandingkan responden yang tidak puas serta memberikan penilaian kurang yang proporsinya adalah sebesar 56,2%. Hasil analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai probailitasnya adalah 0,023.

PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang yaitu sebanyak 69 orang (71,9%).

Jumlah tersebut menggambarkan bahwa kualitas jasa pelayanan yang disediakan puskesmas sudah cukup baik dalam memberikan rasa kepuasan bagi pasien. Hasil tersebut sejalan dengan Kuntoro dan Istiono (2017) yang mendapatkan hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien di Tempat Pendaftaran Pasien yaitu sebagian besar atau sebanyak 84% dari total 100 orang responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan⁶.

Kepuasan merupakan tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pasien. Mutu pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima.

Terkait hasil variabel bebas yaitu dimensi Keandalan, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 47 orang (49%) menilai bahwa kualitas pelayanan terkait Keandalan termasuk dalam kategori yang kurang pada Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Hasil ini berbeda dengan penelitian Adhytyo dan

Mulyaningsih (2013) yang menyatakan bahwa mayoritas responden sebanyak 73 orang (73,7%) menilai baik pada dimensi Reliabilitas (Keandalan) yang dimiliki oleh Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi⁷. Berdasarkan hal tersebut maka sebaiknya Puskesmas Durian Gantang sudah seharusnya dapat meningkatkan dimensi Keandalan yang diberikan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan kepada pasien yang membutuhkan.

Mayoritas responden memberikan penilaian baik tentang kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang berdasarkan dimensi Ketanggapan yaitu sebanyak 52 orang (54,2%). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) yang menyatakan 69,7% responden memberikan penilaian baik terhadap variabel Daya Tanggap Puskesmas Kedunggalar Kabupaten Ngawi⁷. Demikian juga dengan penelitian Astuti (2017) yang mendapatkan penilaian baik pada variabel Daya Tanggap yaitu sebanyak 53 orang (63,1%)⁸.

Sebagian besar responden yaitu sebanyak 57 orang (59,4%) memberikan penilaian bahwa variabel Kepastian termasuk dalam kategori yang kurang pada Puskesmas Durian Gantang. Artinya dimensi ini sebaiknya mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak puskesmas untuk dapat diperbaiki dan lebih ditingkatkan agar kepuasan pasien dapat diperoleh secara maksimal.

Sebagian besar responden penelitian memberikan penilaian terhadap dimensi

Empati dengan kategori cukup yaitu sebanyak 38 orang (39,6%). Artinya rasa empati yang diberikan pihak petugas di puskesmas terhadap pasien belum sepenuhnya maksimal. Serupa dengan hasil penelitian Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) yang mendapatkan penilaian dengan kategori baik pada dimensi Empati sebesar 51,5% saja⁷.

Banyak responden memberikan penilaian baik terkait kualitas pelayanan Puskesmas Durian Gantang berdasarkan dimensi Bukti Fisik yaitu sebanyak 44 orang (45,8%). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Andriani (2017) yang mendapatkan penilaian baik untuk variabel *tangible* atau bukti fisik yaitu sebesar 58% dari total responden⁵.

Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan variabel Keandalan terkait kualitas pelayanan puskesmas memiliki hubungan yang bermakna dengan nilai probabilitas $0,000 < \alpha < 0,05$. Dimensi *Reliability* (Keandalan) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting terkait dengan hubungannya pada kepuasan pasien di puskesmas. Variabel keandalan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan yang seringkali menjadi penilaian utama bagi kepuasan pasien, karena diantara salah satu indikatornya adalah kemampuan atau keahlian yang dimiliki petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien di puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Yogyakarta yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien berdasarkan nilai probabilitasnya yaitu $0,000 < \alpha (0,05)$ ⁹. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang mengangkat tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makassar, yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *reability* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar, dengan nilai $p = 0,001$ yang didapatkan dari hasil uji *fisher's exact*¹⁰.

Berdasarkan hasil analisis statistik seperti yang ditunjukkan pada diagram 2 dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang. Adanya korelasi yang signifikan ditunjukkan dari perhitungan uji *chi-square* yang menunjukkan $p\text{-value} = 0,000$. Ketanggapan merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan dalam merespon secara aktif permintaan pasien secara tepat dan cepat terkait pelayanan kesehatan yang disediakan puskesmas. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kesehatan merupakan unsur penting yang selalu diharapkan pasien dari pihak penyedia layanan kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Hastuti, dkk (2017) yang

menyebutkan bahwa Daya Tanggap yaitu persepsi penilaian responden atau pasien terhadap kepuasan pelayanan. Dimensi ini meliputi keinginan dari petugas pelayanan kesehatan untuk membantu dan melayani dengan tanggap dan cepat kepada pasien. Pada analisis bivariat diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu *responsiveness* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$)⁹. Berdasarkan hasil analisis data pada dimensi *responsiveness*, dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, sebagian besar responden menyatakan puas (63%). Sebanyak 25% responden menyatakan sangat puas, dan 12% responden menyatakan cukup puas⁶.

Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan terkait dimensi Kepastian dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang. Adanya hubungan tersebut dapat terlihat dari hasil analisis statistik dengan menggunakan uji *chi-square* yang menunjukkan nilai probabilitas 0,005 dimana nilai p lebih kecil dari α (0,05). Variabel Kepastian merupakan salah satu dimensi mutu layanan yang dapat menumbuhkan rasa yakin dan percaya pada pasien akan kesembuhan dan keselamatan yang diharapkan ketika menjalani pengobatan di puskesmas. Semakin tinggi Kemampuan fasilitas kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang disediakan akan semakin meningkatkan kepuasan bagi pasien.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terkait reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di salah satu puskesmas kabupaten Ngawi, dimana dinyatakan bahwa ada hubungan variabel jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien berdasarkan nilai $p = 0,000$ yang lebih kecil dari α (0,05)⁷. Hasil yang sejalan juga didapatkan pada penelitian Hastuti, dkk (2017) yang menyebutkan bahwa ada hubungan dimensi mutu *assurance* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$)⁹.

Pada analisis korelasi antara variabel Empati dan Kepuasan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan hasil pengolahan data statistik yaitu $p\text{-value} = 0,006$. Artinya ada hubungan antara Empati dan Kepuasan Pasien. Kemampuan petugas pemberi layanan kesehatan dalam memberikan dorongan dan turut merasakan masalah yang diderita pasien adalah salah satu diantara faktor-faktor yang dapat menumbuhkan rasa puas bagi pasien. Selain itu variabel tersebut juga dapat diukur melalui komunikasi yang dibangun petugas kesehatan dalam memberikan rasa tenang dan nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hastuti, dkk (2017) yang menyatakan pada analisis bivariat diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu *emphaty* dengan kepuasan pasien (nilai $p = 0,000$)⁹. Hasil yang sama juga terdapat pada penelitian Adhtyo dan Mulyaningsih (2013) yang hasil analisis statistiknya mendapatkan nilai $p = 0,000$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan

antara variabel empati dengan kepuasan pasien di puskesmas Kedungalar Kabupaten Ngawi⁷.

Hasil analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai probabilitas adalah $0,023 < \alpha (0,05)$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel Bukti Fisik dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang. Hal ini sejalan dengan penelitian Hastuti, dkk. (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi mutu *tangibility* dengan kepuasan pasien ($p = 0,000$)⁹. Hasil yang serupa juga terdapat pada penelitian Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) yang menyebutkan bahwa responden yang menyatakan variabel bukti fisik (*tangibles*) baik sebanyak 55 reponden didistribusikan dengan 37 responden puas terhadap layanan puskesmas dan 18 tidak puas terhadap layanan puskesmas. Karena $p (0,000)$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan variabel bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien⁷. Kriteria Bukti Fisik yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien dapat dinilai berdasarkan dari ketersediaan fasilitas ruang pelayanan puskesmas (baik ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dll) yang tertata rapi, bersih dan nyaman, memiliki peralatan medis yang lengkap, serta penampilan petugas kesehatan yang meyakinkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang

signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang dapat dilihat dari variabel Keandalan dengan Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas 0,000, variabel Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas 0,000, variabel Kepastian dengan Kepuasan Pasien dengan nilai probabilitas 0,005. Ada hubungan yang signifikan antara variabel Empati dengan Kepuasan Pasien, $p\text{-value} = 0,006$. Juga terdapat hubungan yang signifikan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien, $p\text{-value} = 0,023$.

Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat kualitas pelayanan pada Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai tengah menjadi lebih baik lagi sehingga kepuasan pasien juga akan turut meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, Defrian Rizky & Mulyaningsih (2013). *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. Jurnal GASTER, Vol. 10 No.2, Agustus 2013.
- Andriani, Aida (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi*. Journal Endurance 2(1) February 2017 (45-52).
- Astuti, Dwi (2017). *Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas*. HIGEIA Journal of Public Health Research and Development, Vol 1 (3) (2017). e-ISSN 1475-222656.

Hastuti, Siti Kurnia Widi., Mudayana, Ahmad Ahid., Nurdhila, Arum Puteri., & Hadiyatama, Deskha (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, Vol. 11, Issue 2, September 2017, pp. 161-168. ISSN: 1978-0575.

Kemendes RI (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.

Kuntoro, Wahyu & Istiono, Wahyudi (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jkesvo, Jurnal Kesehatan Vokasional, Vol. 2 No 1 – Mei 2017. ISSN 2541-0644.

Siswati, Sri (2015) *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Jurnal MKMI, September 2015, hal. 174-183.

Taner, T., & Antony, J. (2006). *Comparing Public and Private hospital care service quality in Turkey*. *Leadership in Health Service*, 19(2), 1-10.

Trihono (2005). *Menejemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : CV Agung Seto.

Yousapronpaiboon, Khanchitpol & Johnson, William C. (2013). *A Comparison of Service Quality between Private and Public Hospitals in Thailand*. *International Journal of Business and Social Science*, Vol.4 No.11, September 2013.