



## Template Penulisan Artikel di Jurnal Cakrawala Medis

### **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Nuha Andi Syamsul Bachri<sup>1</sup>, M.Irsan Arief Ilham<sup>2</sup>, Gideon Manahera<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Stikes Bataraguru Soroaka  
Email:syamsulbachri49@gmail.com

#### **Abstrak**

Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan menyebabkan angka kematian tiap tahunnya meningkat bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal di Negara berpendapatan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di suatu Negara sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional dengan analisis Univariat dan Bivariat. Populasi penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Nuha pada bulan Juli 2022 sebanyak 36 orang. Sampel sebanyak 36 orang dengan teknik pengambilan sampel Total Sampling. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 dengan uji chi square. Hasil penelitian ini adalah dari 36 Responden secara parsial terlihat bahwa variabel independen (kehandalan (x1), daya tanggap(x2), jaminan (x3), empati (x4) dan bukti langsung (x5)) memiliki hubungan dengan variabel dependen (kepuasan pasien (y)) rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai p value < 0,05, analisis tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 36 responden, 29 (64,1%) responden merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuha variabel independen yang memiliki hubungan kuat dengan variabel dependen yaitu variabel daya tanggap dan variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

**Kata Kunci: Kehandalan (x1), Daya Tanggap (x2), Jaminan (x3), Empati (x4),Bukti Langsung (x5) dan Kepuasan Pasien (y)**

#### **Abstract**

#### ***Analysis Of Patient Satisfaction On The Quality Of Outstanding Services At Kais Darat Public Health Center***

The low quality of health services causes the death rate to increase each year that 5.7 to 8.4 million people die in low and middle income countries, which represent up to 15% of the total deaths in these countries. Poor service quality can result in the loss of community productivity in a country so that it can be estimated that there will be losses of 1.4 to 1.6 trillion annually. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients in the work area of the Nuha Health Center. The population of this study was the number of outpatients seeking treatment at the Nuha Health Center in July 2022 as many as 36 people. The sample is 36 people with Total Sampling sampling technique. The research method used is quantitative with a cross sectional approach with univariate, bivariate and multivariate analysis. Research data processing using SPSS version 25.0 application with chi square test. The results of this study are from 36

respondents partially seen that the independent variables (reliability (x1), responsiveness (x2), assurance (x3), empathy (x4) and direct evidence (x5)) have a relationship with the dependent variable (patient satisfaction (y)) outpatient in the work area of the Nuha Health Center with a p value of  $<0.05$ , the analysis of the patient satisfaction level showed that of 36 respondents, 29 (64.1%) respondents were very satisfied with the health services at the Kais Darat Health Center independent variable which has a strong relationship with the dependent variable, namely the responsiveness variable and the empathy variable with outpatient satisfaction in the work area of the Kais Darat Health Center, the researchers concluded that there was a relationship between service quality and patient satisfaction level

**Keywords:** *Reliability (x1), Responsiveness (x2), Assurance (x3), Empathy (x4), Direct Evidence (x5) and Patient Satisfaction (y).*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurning, 2018) Berdasarkan data WHO menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di negara berpenghasilan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di negara ini. Pasien dalam kondisi membutuhkan perawatan kesehatan 60% terjadi kematian akibat kualitas pelayanan yang buruk dan 40% kematian disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan terutama di negara berpendapatan rendah dan menengah (WHO, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) menunjukkan bahwa dari 98 responden 49,0% merasa Puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan dan 51,0% merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) menunjukkan bahwa dari 55 responden 23 (41,8%) responden dalam kategori kualitas pelayanan kesehatan baik, dan 20 (36,3%) responden merasa puas dengan pelayanan rawat jalan. Hasil survei awal di Puskesmas Nuha diketahui bahwa terjadinya penurunan kunjungan pada pasien rawat jalan secara signifikan yaitu, pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 231 pasien dan pada Januari s/d Juni tahun 2022 sebanyak 108 pasien (Puskesmas Nuha, 2022). Dalam mengetahui kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Nuha, peneliti melakukan wawancara kepada 10 orang pasien yang ketepatan datang ke Puskesmas untuk berobat.

Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di Puskesmas, akibatnya pasien yang datang berobat merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Puskesmas Nuha. Keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya dokter datang tidak 4 sesuai waktu kerja dan keterlambatan petugas administrasi ataupun dipercepatnya jam daftar berobat. Kemudian petugas dirasa kurang tanggap dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan yang lama. Selain itu masih terdapat petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan. Kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual. Kepuasan pasien merupakan variabel yang sangat penting didalam melihat kinerja suatu puskesmas. Faktor yang paling utama terlihat dari kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien. Oleh sebab itu peneliti ingin melihat seberapa besar hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan dilihat dari dimensi pelayanan berupa: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance/confidence), empati (empathy) dan bukti langsung (tangible) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha.

## **METODE** (Times New Roman 12 point, Bold, spasi 1,5)

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif studi korelasi (Correlation Study) dengan pendekatan belah lintang (Cross Sectional). populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 pasien yang berobat di Puskesmas Nuha pada bulan Juli 2022. Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan Total Sampling sebanyak 36 orang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner dan dokumentasi

## **HASIL**

Tabel 5.1 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan JenisKelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-Laki	24	39,24
2.	Perempuan	12	60,76
	Total	36	100

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa dari 36 responden, 24 (39,245) responden berjenis kelamin laki-laki, dan 12(60,76%) responden berjenis kelamin perempuan. Maka dengan demikian dinyatakan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 5.2 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
< 30	2	14,77
30-39	4	29,54
40-49	5	35,86
> 50	25	19,83
Total	36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa dari 36 responden yang berumur < 30 tahun sebanyak 2 orang (14,77%) dari jumlah total responden, umur 30-39 tahun sebanyak 4 orang (29,54%) dari jumlah total responden, umur 40-49 tahun sebanyak 5 orang (35,86%) dari jumlah total responden, umur < 50 sebanyak 25 orang (19,83%) dari jumlah total responden.

Tabel 5.3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

N	Pekerjaan	Frekuensi	%
0			
1.	Petani	18	25,32
2.	Ibu Rumah Tangga	10	33,75
3.	Pedagang	3	12,66
4.	Tidak Bekerja	5	21,94
	Total	36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa dari 36 responden, dengan status pekerjaan sebagai petani sebanyak 18 orang (25,32%) dari total jumlah responden, status pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 10 orang (33,75%) dari jumlah total responden, status pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 3 orang (12,66%) dari total jumlah responden, status pekerjaan sebagai guru sebanyak 15 orang (6,33%) dari total jumlah responden, status tidak bekerja sebanyak 5 orang (21,94%) dari total jumlah responden.

#### a. Analisis Univariat

Tabel 5.4 : Distribusi Frekuensi Variabel Kehandalan

No	Kategori Variabel Kehandalan	Frekuensi	%
1.	Kurang Baik	-	-
2.	Baik	15	46,4
3.	Sangat Baik	21	53,6
	Total	36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 5.4 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel kehandalan dengan kategori sangat baik sebanyak 21 orang (53,6%), kategori baik sebanyak 15 orang (46,4%) sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada.

#### 1. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

Tabel 5.5 : Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

No	Kategori Variabel Daya Tanggap	Frekuensi	%
1.	Kurang Baik	2	1,7
2.	Baik	9	38,0
3.	Sangat Baik	25	60,3
	Total	36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable daya tanggap dengan kategori sangat baik sebanyak 25 orang (60,3%), kategori baik sebanyak 9 orang (38%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (1,7%)

#### Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

Tabel 5.6 : Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan

No	Kategori Variabel Jaminan	Frekuensi	%
1.	Kurang Baik	2	8,0
2.	Baik	7	34,2
3.	Sangat Baik	27	65,0
	Total	36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 5.6 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable jaminan dengan kategori sangat baik sebanyak 27 orang (65%), kategori baik sebanyak 7 orang (34,2%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (8%).

## 2. Distribusi Frekuensi Variabel Empati

Tabel 5.7 : Distribusi Frekuensi Variabel Empati

No	Kategori Variabel Empati	Frekuensi	%
1.	Kurang Baik	3	1,7
2.	Baik	8	30,8
3.	Sangat Baik	25	67,5
Total		36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel empati dengan kategori sangat baik sebanyak 160 orang (67,5%), kategori baik sebanyak 73 orang (30,8%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%).

## Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung

Tabel 5.8 : Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung

No	Kategori Variabel Bukti Langsung	Frekuensi	%
1.	Kurang Baik	1	4,0
2.	Baik	6	36,7
3.	Sangat Baik	29	62,9
Total		26	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variabel bukti langsung dengan kategori sangat baik sebanyak 29 orang (62,9%), kategori baik sebanyak 6 orang (36,7%) sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang (4,0%).

### 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien

Tabel 5.9 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien

No	Kategori Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
1.	Kurang Puas	2	1,7
2.	Puas	5	34,2
3.	Sangat Puas	29	64,1
	Total	36	100

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 5.9 diatas dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan kepuasan pasien berdasarkan variabel kepuasan pasien dengan kategori sangat puas sebanyak 29 orang (64,1%), kategori puas sebanyak 5 orang (34,2%) sedangkan yang menjawab kurang puas sebanyak 2 orang (1,7%).

### Analisis Bivariat

Tabel 5.10 : Hubungan Variabel Keandalan Dengan KepuasanPasien

		Kepuasan Pasien			Total	<i>p</i> Value
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Keandalan	Baik	2	1	12	15	0.001
	Sangat Baik	0	4	17	21	
Total		2	5	29	36	

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan Tabel 5.10 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 12 orang merasakan sangat puas, 1 orang merasakan puas dan 2 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui

variabel kehandalan. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 17 orang merasakan sangat puas, 4 orang merasakan puas dan yang merasakan kurang puas tidak ada atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel kehandalan

Tabel 5.11 : Hubungan Variabel Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	<i>P Value</i>
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Daya Tanggap	Kurang Baik	0	1	1	2	0,000
	Baik	1	3	5	9	
	Sangat Baik	1	2	23	25	
Total		2	5	29	36	

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan Tabel 5.11 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang merasakan sangat puas, 1 orang merasakan puas dan tidak ada orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap. Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 5 orang merasakan sangat puas, 3 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap.

Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 23 orang merasakan sangat puas, 2 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel daya tanggap.

Tabel 5.12 : Hubungan Variabel Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	<i>P Value</i>
		Kurang g Puas	Puas	Sangat Puas		
Jaminan	Kurang Baik	0	1	1	2	0,000
	Baik	1	2	4	7	
	Sangat Baik	1	3	24	27	
Total		2	5	29	36	

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan Tabel 5.12 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang merasakan sangat puas, merasakan puas tidak 1 orang dan merasakan kurang puas tidak ada atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan. Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 7 orang merasakan sangat puas, 2 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 24 orang merasakan sangat puas, 3 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel jaminan.

Tabel 5.13 : Hubungan Variabel Empati Dengan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien			Total	<i>P Value</i>
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Empati	Kurang Baik	0	1	1	3	0,000
	Baik	1	1	6	8	
	Sangat Baik	1	3	21	25	
Total		2	5	29	36	

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan Tabel 5.13 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan

kategori kurang baik sebanyak 1 orang merasakan sangat puas, 1 orang merasakan puas dan yang merasakan kurang puas tidak ada atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati.

Jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 6 orang merasakan sangat puas, 1 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati. Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 21 orang merasakan sangat puas, 3 orang merasakan puas dan 1 orang merasakan kurang puas atas kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas melalui variabel empati.

Hasil analisis Uji *Chi-Square* kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial dapat dilihat pada tabel dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.14 : Hasil Uji *Chi-Square* Kualitas Pelayanan Dengan

Kepuasan Pasien

<b>Korelasi Antar Variabel</b>	<b>n</b>	<b>Value</b>	<b>p</b>	<b>Ket</b>
Kehandalan – Kepuasan	237	14,158	0,001	Signifikan
Daya Tanggap – Kepuasan	237	39,066	0,000	Signifikan
Jaminan – Kepuasan	237	35,691	0,000	Signifikan
Empati – Kepuasan	237	28,592	0,000	Signifikan
Bukti Langsung – Kepuasan	237	11,333	0,023	Signifikan

Sumber : Data Primer (2022)

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

- a. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha Kabupaten Sorong Selatan, dimana nilai  $p = 0,001 < 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) *p value*  $0,042 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) *p value*  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara Kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.
- b. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha Kabupaten Sorong Selatan dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019) *p value*  $0,041 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) *p value*  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan tingkatkepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.
- c. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha Kabupaten Sorong Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 <$

- 0,05). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawatjalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019)  $p\ value\ 0,042 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014)  $p\ value\ 0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin. dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014)  $p\ value\ 0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan tingkatkepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.
- d. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha Kabupaten Sorong Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawatjalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019)  $p\ value\ 0,042 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014)  $p\ value\ 0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.
- e. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha Kabupaten Sorong Selatan, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalandi wilayah kerja Puskesmas Nuha . Artinya semakin baik kualitaspelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Hasil penelitian ini

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina,2019)  $p$  value  $0,015 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014)  $p$  value  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara empati dengan tingkat kepuasan pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin.

- f. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Puskesmas Nuha Kabupaten Sorong Selatan, dimana nilai  $p = 0,023 < 0,05$  ( $0,023 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha . Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulina, 2019)  $p$  value  $0,368 > 0,05$ . Artinya tidak ada hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Belawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Achmad Rizal, 2014) $p$  value  $0,00 < 0,05$ . Artinya ada hubungan antara Bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien diBP. Gigi Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin
- g. Berdasarkan hasil dari uji multivariat didapatkan bahwa dari lima dimensi variabel yang kuat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu variabel daya tanggap dan variabel empati dengan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian dapatdisimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat antara daya tanggapdan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha .Hal ini sejalan dengan pernyataan beberapa pasien yang mengatakan bahwa hal utama yang dapat membuat kami nyaman dan tetap terus melakukan perobatan dipuskesmas yaitu dari sikap ramah dan sopan tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan yang kami keluhkan dan dengan cepat dan tanggap dalammemberikan pelayanan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 responden (64,1%) merasa sangat puas, (34,2%) merasa puas dan (1,7%) merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Nuha. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,001 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,023 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,000 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha dengan nilai  $p \text{ value } 0,023 < 0,05$ . Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel

bukti langsung maka semakinpuas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Nuha.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, peneliti memberikansaran sebagai berikut: Dari hasil penelitian terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, terlihat dari hubungan yang kuat terjadi pada variabel daya tanggap dan yang lemah pada variabel bukti langsung. Karena itu disarankan kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Sorong Selatan melalui Puskesmas Nuha dapat lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini dan segera memperbaiki keluhan-keluhan pasien. Hal ini juga terbukti dari hasil penelitian bahwa variabel bukti langsung memiliki hubungan yang paling rendah dimana terdapat keluhan pasien berupa petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan dan kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manua Diharapkan bagi pengguna jasa layanan kesehatan untuk tetap menjagakebersihan lingkungan puskesmas dan menjaga ketertiban guna memperlancar kegiatan layanan kesehatan, dan harapan dapat memberikan masukan terkait layanan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas. Bagi Peneliti Selanjutnya Disarankan menggunakan indikator kualitas pelayanan lainnya dalam melihat hubungan kepuasan pasien dan menggunakan analisis penelitian lainnya agar menghasilkan suatu karya ilmiah yang lebih luas didalam melihat hubungan kepuasan pasien yang terjadi

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gurning, F. P. (2018). *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*.
2. WHO. (2020, July 20). *Quality Health Services*. Retrieved from WHO: <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Yulina, R. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*
4. Achmad Rizal, Y. R. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *An-Nadaa*.