

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS LOMPOE KOTA PARE-PARE

Suparta<sup>1</sup>, Haryono<sup>2</sup>, Asriani Kamsir<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Profesi Ners STIKES Muhammadiyah Sidrap

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Sidrap

<sup>3</sup>Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare

Alamat Korespondensi: [supartanemal@yahoo.com](mailto:supartanemal@yahoo.com)/085343880085

### ABSTRAK

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Lompoe kota Pare-Pare Tahun 2018. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Lompoe pada tanggal 27 juli sampai 15 agustus 2018. Metode penelitian menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 127 sampel. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu ada hubungan mutu pelayanan pada ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ , ada hubungan mutu pelayanan pada kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,016$ , ada hubungan mutu pelayanan pada empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ , ada hubungan mutu pelayanan pada jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,009$ , ada hubungan mutu pelayanan pada bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ . Disarankan kepada pihak Puskesmas khususnya pada tenaga kesehatan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dari semua dimensi mutu pelayanan untuk menjaga kepuasan pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan baik bagi pasien.

*Kata kunci* : Mutu pelayanan, Kepuasan pasien.

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari tubuh, jiwa, serta sosial sangat mungkin setiap individu hidup produktif dengan cara sosial serta ekonomis. Dengan kesehatan ini setiap individu dapat melaksanakan aktivitas sebagai makhluk ciptaan Tuhan Yang Maha Esa sehingga dapat hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis (Syaputra, 2015).

Pembangunan kesehatan bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal. Yang merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum

pembangunan nasional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat, melalui upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Khaidir, 2013).

Pelayanan kesehatan tidak terlepas dari pelayanan keperawatan sebagai bagian dari integral pelayanan kesehatan yang perannya sangat vital yaitu sebagai faktor penentu mutu/kualitas dan citra . Oleh karena itu, mutu pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan keperawatan yang merupakan

anggota tim kesehatan garis depan yang menghadapi masalah kesehatan pasien selama 24 jam.

Dalam pemberian pelayanan, ada banyak faktor yang mendukung kesembuhan pasien. Misalnya kondisi ketika dia dibawa ke Puskesmas, penanganan tenaga medis dan kesiapan alat. Tenaga medis bisa mempengaruhi 80% kesembuhan pasien. Sehingga dari sisi pelayanan keperawatan dibutuhkan indikator untuk menjamin mutu pelayanan keperawatan yang dilaksanakan di Puskesmas (Surakarta Cybernews, 2012).

Untuk mendapatkan kepuasan pelanggan menurut Zeilhami, Parasuraman, dan Berry ada 5 (lima) dimensi mutu pelayanan yaitu: Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), dan Empati (*emphaty*) (Yuli, 2014).

Dalam pemberian mutu pelayanan keperawatan ada 6 (enam) poin yang menjadi indikator standar pelayanan keperawatan bagi pasien. Yaitu keamanan, kenyamanan, bebas dari kecemasan, kepuasan, perawatan diri serta pendidikan kesehatan dan informasi kepada pasien (Surakarta cybernews, 2012).

Rawat jalan pada dasarnya adalah salah satu gerbang pelayanan dari puskesmas, karena sebelum masyarakat mendapatkan atau menggunakan fasilitas pelayanan yang lebih lanjut dari Rumah Sakit atau puskesmas selain poliklinik, maka rawat jalan merupakan tempat untuk mendapatkan pelayanan khusus kepada kasus darurat (emergency), penyarangan rujukan, dan informasi medik darurat, sehingga rawat jalan merupakan barometer dari mutu pelayanan kesehatan, sehingga mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat jalan perlu

ditingkatkan secara berkesinambungan (Muh Sultan, 2010).

Berdasarkan survey pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini masih kurang, ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang berobat ke Luar Negeri seperti ke Singapura dan Malaysia, karena budaya pelayanan kesehatan di Negara tetangga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya. setiap tahun ada sekitar 200 ribu pasien asing yang berasal dari Indonesia (Muh Sultan, 2010).

Pada penelitian yang dilakukan Azis (2013) pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang (300 responden) menunjukkan separuh responden yaitu 182 responden (60,7%) merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima (Azis, 2013).

Pada penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan dilihat pada suara pelanggan pada Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji di Makassar yang dilakukan oleh dr. Rachmat Latief (2014) dinyatakan, Empati merupakan dimensi kualitas pelayanan dari pihak dokter yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien, empati merupakan kualitas pelayanan dari pihak perawat yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien, dan jaminan merupakan kualitas pelayanan dari pihak petugas kesehatan yang paling tinggi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan BP-Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Siska Hertiana tentang kualitas pelayanan pada Puskesmas kartasura II pada tahun 2012, dari 50 responden 40% menyatakan puas dan 10% cukup puas dan pada tahun 2008 dari 100 responden, 74% menyatakan puas dan 26% cukup puas (Siska Hertiana, 2012). Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare yang

menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan menggunakan salah satu jalur penerimaan pasien rawat inap dan rawat jalan, sehingga mutu pelayanan keperawatan di setiap unit sangat penting mendapat perhatian serius, sebab puskesmas selain berfungsi untuk melayani masyarakat umum tanpa membedakan golongan, ras, suku, agama, pendidikan, jenis kelamin, dan status sosial.

Menurut data laporan tahunan dari Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare mengenai jumlah kunjungan pasien di poli umum pada tahun 2015 sebanyak 16.746 orang, pada tahun 2016 sebanyak 17.037 orang, pada tahun 2017 mengalami penurunan yaitu jumlah kunjungan sebanyak 16.083 orang. Sedangkan pada tahun 2018 di bulan Januari sebanyak 477 orang dan bulan Februari sebanyak 399 orang. Jumlah pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare tidak dibarengi dengan mutu pelayanan keperawatan, ini terbukti dengan masih adanya keluhan pasien dan keluarga pasien baik melalui penyampaian secara lisan kepada pihak Puskesmas maupun melalui kotak saran yang disediakan pula oleh pihak Puskesmas. Dengan demikian banyaknya kunjungan ini, maka perlu adanya peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang lebih optimal.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare Tahun 2018.

## BAHAN DAN METODE

### *Lokasi dan Desain Penelitian*

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *deskriptif analitik*, yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa

fenomena kesehatan itu terjadi (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika hubungan antara variabel dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2010)

### *Populasi dan Sampel*

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan secara sengaja dengan kurun waktu tertentu sesuai dengan kriteria penelitian.

#### a. Kriteria Inklusi

- 1) Responden yang bisa baca dan tulis
- 2) Responden yang berumur  $\geq 18$  tahun
- 3) Responden bisa berinteraksi dengan baik
- 4) Responden atau pasien yang berkunjung di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare

#### b. Kriteria eksklusi

- 1) Responden yang akan dirujuk ke rumah sakit
- 2) Responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner
- 3) Responden yang tidak bisa berinteraksi dengan baik.

**Analisa dan Penyajian Data**

1. Analisis Univariat : Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan dari variabel terikat dan variabel bebas. Pada umumnya analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel (Notoatmodjo, 2010). Data univariat pada penelitian ini adalah data demografi dan variabel yang diteliti.
2. Analisa bivariat : Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa bivariat. Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisa bivariat ini digunakan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan. Teknik yang digunakan untuk analisis bivariat ini adalah uji *Chi Square* ( $\chi^2$ ) pada  $\alpha$  5% dengan derajat kepercayaan 95%, sehingga jika nilai  $p < 0,05$ , berarti perhitungan statistik bermakna (signifikan) atau menunjukkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji *Chi Square* disebut juga uji beda proporsi. Uji beda proporsi dilakukan untuk menguji hipotesis yang mana variabel yang dihubungkan berjenis kategorik.

**HASIL**

**Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan ketanggapan di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Ketanggapan	Frekuensi	%
Baik	85	66.9
Kurang	42	33.1
Total	127	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 127 responden dengan mutu

pelayanan ketanggapan yang baik sejumlah 85 orang (66,9%), sedangkan mutu pelayanan ketanggapan yang kurang sejumlah 42 orang (33,1 %).

**Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan kehandalan di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Kehandalan	Frekuensi	%
Baik	79	62.2
Kurang	48	37.8
Total	127	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 127 responden dengan mutu pelayanan kehandalan yang baik sejumlah 79 orang (62,2%), sedangkan mutu pelayanan kehandalan yang kurang sejumlah 48 orang (37,8%).

**Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan empati di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Empati	Frekuensi	%
Baik	88	69.3
Kurang	39	30.7
Total	127	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 127 responden dengan mutu pelayanan empati yang baik sejumlah 88 orang (69,3%), sedangkan mutu pelayanan empati yang kurang sejumlah 39 orang (30,7%).

**Tabel 3. Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan jaminan**

Jaminan	Frekuensi	%
Baik	93	73.2
Kurang	34	26.8
Total	127	100

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 127 responden dengan mutu pelayanan jaminan yang baik sejumlah 93 orang (73,2%), sedangkan mutu pelayanan jaminan yang kurang sejumlah 34 orang (26,8%).

**Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan bukti fisik di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Bukti Fisik	Frekuensi	%
Baik	90	70,9
Kurang	37	29,1
Total	127	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 127 responden dengan mutu pelayanan bukti fisik yang baik sejumlah 90 orang (70,9%), sedangkan mutu pelayanan bukti fisik yang kurang sejumlah 37 orang (29,1%).

**Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	99	78,0
Tidak Puas	28	22,0
Total	127	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 127 responden yang menyakan puas terhadap pelayanan sejumlah 99 orang (72,0%), sedangkan yang tidak puas terhadap pelayanan sejumlah 28 orang (22,0%).

**Analisa Bivariat**

Analisa bivariat merupakan analisis untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

**Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan hubungan mutu pelayanan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	81	63,8	4	3,1	85	66,9
Kurang	18	14,2	24	18,9	42	33,1
Total	99	78,0	28	22,0	127	100

P=0,000

Berdasarkan tabel 6 di peroleh dari hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai  $p = 0,000$ . Oleh karena  $p < (\alpha) = 0,05$  maka disimpulkan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari ketanggapan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

**Tabel 7. Distribusi responden berdasarkan hubungan mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	64	50,4	15	11,8	79	62,2
Kurang	35	27,6	13	10,2	48	37,8
Total	99	78,0	28	22,0	127	100

P=0,016

Berdasarkan tabel 7 di peroleh dari hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai  $p = 0,016$ . Oleh karena  $p < (\alpha) = 0,05$  maka disimpulkan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari kehandalan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

**Tabel 8. Distribusi responden berdasarkan hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Empati	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	80	63,0	8	6,3	88	69,3
Kurang	19	15,0	20	15,7	39	30,7
Total	99	78,0	28	22,0	127	100

P=0,000

Berdasarkan tabel 8 di peroleh dari hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai  $p = 0,000$ . Oleh karena  $p < (\alpha) = 0,05$  maka disimpulkan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari empati dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

**Tabel 9. Distribusi responden berdasarkan hubungan mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	76	59,8	17	13,4	93	73,2
Kurang	23	18,1	11	8,7	34	26,8
Total	99	78,0	28	22,0	127	100

P=0,009

Berdasarkan tabel 9 di peroleh dari hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai  $p = 0,009$ . Oleh karena  $p < (\alpha) = 0,05$  maka disimpulkan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari jaminan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

**Tabel 10. Distribusi responden berdasarkan hubungan mutu pelayanan Bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare**

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	n	%
Baik	85	66,9	5	6,9	90	70,9
Kurang	14	11,0	23	18,1	37	29,1
Total	99	78,0	28	22,0	127	100

P=0,000

Berdasarkan tabel 10 di peroleh dari hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai  $p = 0,000$ . Oleh karena  $p < (\alpha) = 0,05$  maka disimpulkan  $H_0$  ditolak, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

## PEMBAHASAN

1. Hubungan mutu pelayanan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Dimensi ketanggapan perawat sangat penting untuk mengukur kepuasan pasien. Berdasarkan tabel 5.10 terdapat ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari ketanggapan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare Tahun 2018 dengan yang mana pasien lebih banyak yang mengatakan puas dari pelayanan yang diberikan.

Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pelayanan tentang kemampuan petugas atau perawat untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan

informasi yang jelas tentang tindakan medis, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas. Masih terdapatnya kelompok pasien yang tidak puas terhadap pelayanan puskesmas berarti bahwa keseluruhan aspek tersebut belum optimal dan harus ditingkatkan lagi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian penelitian Puji Pertiwi (2016) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap yang mana pasien lebih banyak yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan.

Responsiveness (daya tanggap) meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

2. Hubungan Hubungan mutu pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden peserta BPJS Kesehatan menilai mutu pelayanan kehandalan yang baik dibandingkan dengan mutu pelayanan kehandalan yang kurang.

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Munijaya, 2012). Meningkatkan kehandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun

budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai ke petugas kesehatan (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus-menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Ningrum, 2014).

Menurut penelitian Burhanuddin (2016) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang dilihat dari dimensi kehandalan yaitu terdapat hubungan yang signifikan. Dimensi kehandalan dari pelayanan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan mereka terhadap produk tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas, kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pasien serta kelancaran komunikasi petugas dengan pasien termasuk didalamnya sifat ramah, rendah hati dan kesungguhan. (Ilham,2015).

Dalam penelitian ini terlihat bahwa masih ada kelompok pasien yang tidak puas dengan pelayanan dari dimensi kehandalan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan puskesmas dari dimensi kehandalan masih bisa ditingkatkan lagi.

3. Hubungan mutu pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan empati yang baik dibandingkan dengan mutu pelayanan empati yang kurang, sehingga ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari empati dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare Tahun 2018.

Empati merupakan kemampuan para tenaga kesehatan yaitu perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan perawat untuk membuat para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien (Ningrun, 2014).

Menurut penelitian Purnamasari (2016) menyatakan bahwa ada pengaruh mutu kesehatan terhadap kepuasan pasien pada dimensi empati. Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kesehatan kepada pasien dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan.

Kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator

pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi empati dengan kepuasan pasien.

4. Hubungan mutu pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan jaminan yang baik dibandingkan dengan mutu pelayanan jaminan yang kurang, sehingga ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari jaminan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare Tahun 2018.

Istilah *Assurance* atau jaminan diartikan sebagai jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Menurut penelitian Puji Pertiwi (2016) dimana adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan. Menunjukkan bahwa sebagian besar responden sudah merasa puas dengan pelayanan puskesmas pada dimensi jaminan. Dimensi jaminan berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien.

Hal ini berarti sebagian besar responden merasa puas dengan pengetahuan dan keterampilan petugas, keramahan yang mengacu pada bagaimana petugas berinteraksi dengan pasiennya dan keamanan merefleksikan pasien bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan dalam pelayanan yang diberikan di puskesmas Nagrak Sukabumi.

5. Hubungan mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare.

Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan bukti fisik yang baik dibandingkan dengan mutu pelayanan bukti fisik yang kurang, sehingga ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari bukti fisik dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare Tahun 2018.

Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi (Munjaya, 2012). Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014).

Kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi. Mutu pelayanan kesehatan umumnya dikaitkan dengan kepuasan pelayanan kesehatan kepada perorangan yang diberikan oleh suatu institusi atau fasilitas kesehatan (Hermanto, 2013).

Menurut penelitian Burhanuddin (2016) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan

pasien yang dilihat dari dimensi bukti fisik yaitu terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai  $P=0,000$ . Dimensi bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan tenaga kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin konsumen merasakan nilai bukti fisik yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan semakin meningkatnya kepuasan pasien tersebut.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada hubungan mutu pelayanan pada ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ .
2. Ada hubungan mutu pelayanan pada kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,016$
3. Ada hubungan mutu pelayanan pada empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ .
4. Ada hubungan mutu pelayanan pada jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,009$ .
5. Ada hubungan mutu pelayanan pada bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$

### SARAN

Disarankan kepada pihak Puskesmas khususnya pada tenaga kesehatan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dari semua dimensi mutu pelayanan untuk menjaga kepuasan pasien dalam setiap

pelayanan yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan baik bagi pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Azis. (2013). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bahkti Asih Tangerang*.
- Azwar. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah . Pustaka Sinar Harapan*. Jakarta
- Burhanuddin. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*. Jurnal MKMI
- .Depkes. RI. (2009). *Klasifikasi Umur*. Departemen Kesehatan Indonesia.
- Husna. (2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Jurnal AKK Unhas.
- Ida. A. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Wanggaya Denpasar . Universitas Udayana*.
- Ilham. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah*.
- Khaidir. (2013). *Gambaran tingkat Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan*.
- Muh Sultan. (2010). *Studi Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Prof.Dr.H. Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng*
- Ningrum, (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*.
- Puji Pertiwi. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi*.
- Purnamasari. (2016). *Pengaruh Mutu Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Penyakit Dalam Sunan Kalijaga Demak*.
- Racmat Latief. (2014). *Analisis Suara Pelanggan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada BPRSUD Labuang Baji di Makassar*.
- Sari, N. (2014). *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang, FKM Universitas Jember*.
- Siska Hertina. (2012). *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode IPA (important Performance Analiysis) di Puskesmas Kartasura II*
- Syaputra. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Instalasi rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Sekayu*.
- Yuli, (2014). *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Dg Raja Kabupaten Bulukumba*