

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DIPUSKESMAS TEPPU KABUPATEN PINRANG**

Rachmat Ramli  
Dosen STIKES Amanah Makassar  
[Rachmatpawelloi@gmail.com](mailto:Rachmatpawelloi@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau jasa yang dirasakan dan yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sikap petugas kesehatan dan fasilitas/sarana. Kedua faktor ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara sikap petugas kesehatan dan fasilitas/sarana dengan kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden. Data yang didapat di lapangan diproses, kemudian disajikan dalam bentuk tabel tabulasi dengan uji Chi-Square dengan nilai kemaknaan  $\alpha \leq 0,05$ . Untuk sikap petugas kesehatan didapatkan nilai  $\alpha = 0,05$ , nilai  $\alpha \leq 0,05$  berarti ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Untuk fasilitas/sarana didapatkan nilai  $\alpha = 0,125$ , nilai  $\alpha > 0,05$  berarti tidak ada hubungan antara fasilitas/sarana dengan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** *Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan*

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is feeling happy or disappointed a patient as a result of a comparison between the achievements or services are perceived and expected. Patient satisfaction can be influenced by several things like the attitude of health workers and facility / facilities. Both of these factors greatly influence the patient's satisfaction. The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between the attitude of health workers and facility / facilities with patient satisfaction. The research design was a descriptive analytic survey research using cross sectional approach. The number of samples in this study were 40 respondents. The data obtained in the field are processed, then presented in tabular form tabulation by Chi-Square test with a significance value of  $\alpha \leq 0.05$ . For the attitude of health workers get value of  $\alpha = 0.05$ , the value of  $\alpha \leq 0.05$  means that there is a relationship between the attitude of healthcare workers with patient satisfaction. For facilities / means of values obtained  $\alpha = 0.125$ , the value of  $\alpha > 0.05$  indicates no relationship between facility / facilities with patient satisfaction.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Health Care*

## 1. PENDAHULUAN

Kualitastingkatpelayananterhadapkepuasanpasien merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Maka konsep puskesmas perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan, sehingga dapat terwujud pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan dalam menyongsong Indonesia Sehat 2020. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sistem Kesehatan Nasional adalah suatu tatanan yang mencerminkan upaya bangsa Indonesia untuk meningkatkan kemampuannya mencapai derajat kesehatan yang optimal sebagai perwujudan kesejahteraan umum seperti dalam Undang-Undang Dasar 1945 (Effendy.N. 2005). Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia perlu dilakukan secara baik, terarah dan terencana sehingga dapat bersaing secara sehat, khususnya sumber daya manusia disegi pelayanan kesehatan.

Fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah Puskesmas. Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada

masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Ratminto, 2006).

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Apalagi banyaknya puskesmas yang ada di Kabupaten Pinrang menyebabkan Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang harus punya strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya pelayanan yang inovatif di pasaran sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk pelayanan-pelayanan yang monoton disisi lain mengelola loyalitas pasien menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global (Purnaweni, 2003).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif termasuk kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk Kabupaten Pinrang yang terdiri dari 12 kecamatan ini memiliki 23 dan 1 diantaranya adalah Puskesmas Teppo yang terletak di Kelurahan Teppo Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang, adapun puskesmas lainnya adalah Puskesmas Batulappa terletak di Kecamatan Batulappa Puskesmas Paleteang terletak di Kecamatan Paleteang, Puskesmas Jampue terletak di Kecamatan Lanrizang, Puskesmas Marawi terletak di Kecamatan Tiroang, Puskesmas Cempa terletak di Kecamatan Cempa, Puskesmas Sawitto di Kecamatan Watang Sawitto, Puskesmas Mattiro Bulu di Kecamatan Mattiro Bulu, Puskesmas Suppa di Kecamatan Watang Suppa, Puskesmas Langga di Kecamatan Mattiro Sompe Puskesmas Tuppu di Kecamatan Lembang dan Puskesmas Pekkabata di Kecamatan Duampanua. 7 puskesmas diantaranya berjenis puskesmas perawatan yaitu Puskesmas Teppo, Sawitto, Langga, Pekkabata, Paleteang, Mattiro Bulu dan puskesmas Suppa. Lima puskesmas lainnya berjenis puskesmas non perawatan. Lima puskesmas rawat inap diantaranya yaitu Puskesmas Sawitto Puskesmas Teppo, Puskesmas Pekkabata, Puskesmas Mattiro Bulu dan Puskesmas Suppa.

### **1.1. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang.
3. Untuk mengetahui hubungan fasilitas / sarana dengan kepuasan pasien tentang pelayanan di Puskesmas Teppo Kecamatan Patampanua Kabupaten Pinrang

### **1.2. Manfaat Penelitian**

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Puskesmas untuk lebih meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan kesehatan.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat sebagai bahan masukan serta dijadikan referensi bagi peneliti yang lain dalam penelitian selanjutnya.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Tinjauan umum tentang petugas kesehatan**

#### **1. Dokter**

Secara operasional definisi dokter adalah seorang tenaga kesehatan yang menjadi tempat kontak pertama pasien dengan dokternya untuk menyelesaikan semua masalah kesehatan yang dihadapi tanpa memandang jenis penyakit, organologi, golongan usia dan jenis kelamin, sedini dan sedapat mungkin secara menyeluruh, berkesinambungan dan dalam koordinasi serta

kolaborasi dengan professional kesehatan lainnya dengan menggunakan prinsip pelayanan yang efektif dan efisien serta menjunjung tinggi tanggung jawab professional, etika dan moral (Lestari.C.I, 2008).

## 2. Bidan

Bidan adalah seseorang yang telah mengikuti program pendidikan bidan yang diakui di negaranya, telah lulus dari pendidikan tersebut, serta memenuhi kualifikasi untuk didaftar atau memiliki izin yang sah untuk melakukan praktik bidan (Anjaryani, 2009). Pengertian bidan menurut International Confederation Of Midwives (ICM) adalah salah satu tenaga kesehatan yang memiliki posisi penting dan strategis terutama dalam penurunan AKI dan AKB (Anjaryani, 2009). Bidan mempunyai tugas penting dalam konseling dan pendidikan kesehatan, tidak hanya kepada perempuan, tetapi juga kepada keluarga dan masyarakat. Bidan memberikan pelayanan kebidanan yang berkesinambungan, berfokus pada aspek pencegahan, promosi dengan berlandaskan kemitraan dan pemberdayaan masyarakat bersama-sama dengan tenaga kesehatan lainnya (Anjaryani, 2009).

## 3. Perawat

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik didalam maupun luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (KepMenKes, 2001). Perawat sebagai tenaga professional bertanggung jawab dan berwenang memberikan pelayanan keperawatan secara mandiri dan berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lain sesuai dengan kewenangannya, terutama terkait dengan lingkup praktik keperawatan dan wewenang perawat (KepMenKes, 2001). Peran perawat merupakan seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang, sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran perawat dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar profesi keperawatan dan bersifat konstan (Depkes, 2000).

Fungsi perawat adalah suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan sesuai dengan perannya, fungsi dapat berubah dari suatu keadaan ke keadaan yang lain. Ruang lingkup dan fungsi keperawatan semakin berkembang dengan fokus manusia sebagai sentral pelayanan keperawatan. Bentuk asuhan yang menyeluruh dan utuh, dilandasi keyakinan tentang manusia sebagai makhluk bio-psiko-sosial-spiritual yang unik dan utuh (Koizer, 1991).

## 2.2. Tinjauan umum tentang kepuasan

### 1. Defenisi kepuasan

Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara

kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal (a) Kalau kerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa; (b) Kalau kerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas; (c) Kalau kerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. (Modul Pelayanan Prima, 2009)

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberi dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan (Junaidi, 2002).

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2003). Kepuasan bisa dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataannya, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien akan puas. Jika layanan yang diberikan pada pasien tidak puas. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien pada saat menerima pelayanan (Indarjati, 2001).

### 2.3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Klien

Menurut Kolter (1994, dalam Hafizurrachman, 2004) menyatakan bahwa ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan klien, meliputi:

#### a. Sarana Fisik (Tangible)

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat, yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

- b. **Kehandalan (Reability)**  
Berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan
- c. **Ketanggapan (Responsiveness)**  
Berupa inisiatif para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap. Dalam memberikan pelayanan hendaknya tanggap terhadap kebutuhan klien sehingga dapat membantu klien bahkan sebelum klien menyadarinya atau memintanya.
- d. **Jaminan (Assurance)**  
Yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai para perawat.
- e. **Kepedulian (Empathy)**  
Berupa kemudahan dalam membangun hubungan komunikasi yang baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

Kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor dalam Budiastuti (2002), antara lain:

- a. **Kualitas Produk atau Jasa**  
Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.
- b. **Kualitas Pelayanan**  
Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. **Faktor Emosional**  
Pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan “rumah sakit mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. **Harga**  
Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang

lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

- e. **Biaya**  
Mendapatkan produk atau jasa, pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan.

Kepuasan pasien menurut Moison, Walter & White (dalam Haryanti, 2000) dipengaruhi beberapa faktor, antara lain :

- a. **Karakteristik Produk**  
Produk merupakan kepemilikan rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk rumah sakit meliputi penampilan bangunan rumah sakit, kebersihan dan tipe kelas kamar yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. **Harga**  
Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c. **Pelayanan**  
Keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung dirumah sakit. Kepuasan muncul dari pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.
- d. **Lokasi**  
Meliputi letak rumah sakit, letak kamar dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih rumah sakit. Umumnya semakin dekat rumahsakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan rumah sakit tersebut.
- e. **Fasilitas**  
Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Daerah dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang dimaksud disini adalah

tempat dimana akan melakukan penelitian. Lokasi penelitian adalah di Puskesmas Teppo Alasan peneliti memilih tempat ini dipertimbangkan atas dasar masukan dari berbagai pihak dan belum pernah diadakan penelitian di tempat ini mengenai Analisa faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini dimulai dari Observasi lapangan awal dan pembagian Kuisioner sampai proses penelitian langsung ke lapangan dilakukan pada bulan Marer tahun 2016.

### 3.2 Instrument Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner sebagai teknik utama untuk mengumpulkan data kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo dengan memberikan pertanyaan kepada responden sebanyak 18 item yang menggunakan skala Guttman. Untuk setiap sub variabel yakni: sikap petugas kesehatan 6 item pertanyaan, fasilitas/sarana 6 item pertanyaan, dan kepuasan pasien 6 item pertanyaan, ditentukan dengan ketentuan skor sebagai berikut: sangat baik skor = 2 dan kurang baik skor = 1. Kemudian nilai tertinggi dan terendah dijumlahkan atau dibagi untuk mencari nilai rata-rata dan hasilnya menunjukkan kepuasan pasien.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang di Puskesmas Teppo. Jumlah populasi dari bulan Januari – Maret 2016 ± 2.495 orang.

#### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmojo, 2005). Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *case accidental sampling*, yaitu sampel yang diteliti kebetulan ada ditempat penelitian pada saat penelitian berlangsung. (Nursalam, 2003). Banyaknya sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang.

### 3.4. Pengelolaan Data

#### 1. Editing

Dilakukan setelah data terkumpul untuk memeriksa kelengkapan data, kesinambungan data dan memeriksa keseragaman data.

#### 2. Koding

Koding dilakukan untuk memudahkan pengolahan data yaitu memberikan simbol-simbol dari setiap jawaban yang diberikan oleh responden.

#### 3. Tabulasi

Mengelompokkan data kedalam suatu tabel yang

memuat sifat masing-masing variabel sesuai dengan tujuan penelitian.

### 3.5. Analisa Data

Setelah data diolah kemudian di analisa dengan menggunakan bantuan computer yaitu dengan program SPSS 16,0.

#### 1. Analisa Univariat

Dilakukan terhadap tiap-tiap variabel penelitian untuk melihat tampilan distribusi frekuensi dan presentase dari tiap-tiap variabel independen.

#### 2. Analisa Bivariat

Dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan uji statistic Chi-Square (X<sup>2</sup>) dengan nilai kemaknaan ( $\alpha \leq 0,05$ ). Dari hasil uji statistik tersebut dapat diketahui dengan tingkat signifikasi hubungan antara kedua variabel tersebut.

## 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Poli Umum Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. Pengumpulan data dimulai pada bulan Maret tahun 2016. Banyaknya sampel yang diperoleh dari hasil penelitian berjumlah 40 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *case accidental sampling*.

Adapun hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat yang diolah menggunakan program SSPS 16,0:

#### 1. Data Demografi

##### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	14	35,0
Perempuan	26	65,0
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah tertinggi dari 40 responden adalah yang berjenis kelamin perempuan dimana jumlahnya 26 orang (65,0%).

##### b. Berdasarkan Umur

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
20 – 29	10	25,0
30 – 39	13	32,5
40 – 49	10	25,0
50 – 59	5	12,5
60 – 69	2	5,0
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa jumlah tertinggi dari 40 responden adalah yang berumur 30 – 39 tahun dimana jumlahnya 13 orang (32,5%) dan jumlah terendah adalah yang berumur 60 – 69 tahun dimana jumlahnya hanya 2 orang (5,0%).

c. Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase ( % )
SD	11	27,5
SMP	3	7,5
SMA	17	42,5
PT	9	22,5
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi dari 40 responden adalah yang berpendidikan SMA dimana jumlahnya 17 orang (42,5%) dan jumlah terendah adalah yang berpendidikan SMP dimana jumlahnya hanya 3 orang (7,5%).

d. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Kriteria	Jumlah	Persentase ( % )
PNS	6	15,0
Swasta	8	20,0
Petani	20	50,0
Pelajar	3	7,5
Lain-lain	3	7,5
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa jumlah tertinggi dari 40 responden adalah yang bekerja sebagai petani dimana jumlahnya 20 orang (50,0%) dan jumlah terendah adalah pelajar dan lain-lain dimana jumlahnya masing-masing adalah 3 orang (7,5%).

2. Analisis Univariat

a. Kepuasan Pasien

**Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Kepuasan Pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang**

Kriteria	Jumlah	Persentase ( % )
Puas	39	97,5
Tidak Puas	1	2,5
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 40 responden pada umumnya merasa puas dimana jumlahnya 39 orang (97,5%) dan hanya 1 orang (2,5%) yang merasa tidak puas.

b. Sikap Petugas Kesehatan

**Tabel 6. Distribusi Responden Menurut Sikap Petugas Kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang**

Kriteria	Jumlah	Persentase ( % )
Baik	38	95,0
Kurang Baik	2	5,0
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer Juli 2016

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 40 orang, pada umumnya sikap petugasnya baik dimana ada 38 orang (95,0%) merasa sikap petugas kesehatan baik dan hanya 2 orang (5,0%) merasa sikap petugas kesehatan kurang baik.

c. Fasilitas/Sarana

**Tabel 7. Distribusi Responden Menurut Fasilitas/Sarana di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang**

Kriteria	Jumlah	Persentase ( % )
Lengkap	35	87,5
Kurang Lengkap	5	12,5
Total	40	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 40 orang, pada umumnya fasilitas/sarana lengkap dimana ada 35 orang (87,5%) merasa fasilitas/sarana puskesmas sudah lengkap dan hanya 5 orang (12,5%) merasa fasilitas/sarana puskesmas kurang lengkap.

3. Analisis Bivariat

a. Hubungan antara Sikap Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 8. Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang**

Sikap Petugas Kesehatan	Kepuasan Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> <sub>b</sub>
	Puas		Tidak Puas		n	%	
Baik	38	95,0	0	0	38	95,0	19,487 ( 0,05 )
Kurang Baik	1	2,5	1	2,5	2	5,0	
Jumlah	39	97,5	1	2,5	40	100	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 8 diperoleh hasil penelitian dari 40 responden yang puas dengan sikap petugas kesehatan yang baik sebanyak 38 orang (95%) sedangkan responden yang puas dengan sikap petugas kesehatan yang kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%). Tidak ada responden yang tidak puas dengan sikap petugas kesehatan yang baik (0%) sedangkan responden yang tidak puas dengan sikap petugas kesehatan yang

kurang baik sebanyak 1 orang (2,5%).

Dari hasil Uji Chi Square diperoleh  $X^2 = 19.487$ ,  $df = 1$  dan  $p = 0,05$ . Karena  $p \leq 0,05$ , hal ini berarti ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

- b. Hubungan antara Fasilitas/Sarana dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 9. Hubungan Fasilitas/Sarana dengan Kepuasan Pasien tentang pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang**

Fasilitas/Sarana	Kepuasan Pasien				Jumlah		X <sup>2</sup> <sub>b</sub>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Lengkap	35	87,5	0	0	35	87,5	7.179 ( 0,125 )
Kurang Lengkap	4	10,0	1	2,5	5	12,5	
Jumlah	39	97,5	1	2,5	40	100	

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 9 diperoleh hasil penelitian dari 40 responden yang puas dengan fasilitas/sarana yang lengkap sebanyak 35 orang (87,5%) sedangkan responden yang puas dengan fasilitas/sarana yang kurang lengkap sebanyak 4 orang (10,0%). Tidak ada responden yang tidak puas dengan fasilitas/sarana yang lengkap (0%) sedangkan responden yang tidak puas dengan fasilitas/sarana yang kurang lengkap sebanyak 1 orang (2,5%).

Dari hasil Uji Chi Square diperoleh  $X^2 = 7.179$ ,  $df = 1$  dan  $p = 0,125$ . Karena  $p > 0,05$ , hal ini berarti tidak ada hubungan antara fasilitas/sarana dengan kepuasan pasien.

#### 4.2. Pembahasan

##### 1. Hubungan Sikap Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian sebanyak 40 responden diperoleh bahwa sebagian besar sikap petugas kesehatan baik dimana 38 responden (95%) menyatakan baik dan mereka merasa puas dan hanya 2 responden (5,0%) yang menyatakan kurang baik. Salah satu responden menyatakan sikap petugas kesehatan kurang baik karena petugas kesehatan sering berkomunikasi dengan bahasa yang tidak mudah dimengerti dan sering tidak menjelaskan tujuan serta manfaat sebelum melakukan tindakan tetapi ia tetap merasa puas karena ia bebas menyampaikan keluhannya, petugas kesehatan memeriksanya dengan baik, fasilitasnya lengkap dan ia pun merasa nyaman berada di puskesmas. Kemudian responden yang satunya lagi menyatakan kurang baik dan ia tidak puas karena petugas kesehatan sering tidak bertanggung jawab dalam tugas, sering tidak menjelaskan penyakit yang dideritanya, dan ia tidak nyaman berada di puskesmas.

Sikap dan perilaku yang baik pertama dalam

memberikan pelayanan menurut De Vriye, et al (Djoko Wijono) adalah: *Self Esteem* (penghargaan terhadap diri sendiri), *Exceed Expectations* (melampaui harapan), *Recovery* (pembenahan), *Vision* (visi), *Improve* (perbaikan atau peningkatan), *Care* (perhatian), dan *Empower* (pemberdayaan).

Adapun aspek-aspek kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari sikap petugas kesehatan adalah penerimaan, perhatian, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab.

Dari hasil Uji Chi Square diperoleh  $p = 0,05$ . Karena  $p \leq 0,05$ , hal ini berarti ada hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat dikatakan bahwa semakin baik sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien maka pasien akan semakin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Begitupun sebaliknya, semakin kurang baik sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien maka pasien pun akan semakin merasa tidak puas dengan pelayanan itu.

##### 2. Hubungan Fasilitas/Sarana dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil penelitian sebanyak 40 responden diperoleh bahwa umumnya fasilitas/sarana kesehatan sudah lengkap dimana sebanyak 35 responden (87,5%) menyatakan lengkap dan mereka merasa puas dan hanya 5 responden (12,5%) yang menyatakan kurang lengkap. Salah satu dari 5 responden ini menyatakan fasilitas kurang lengkap dan merasa tidak puas karena masih kurangnya persediaan kursi, meja, tempat sampah, dan kran air untuk mencuci tangan. Kemudian 4 responden lainnya menyatakan fasilitas kurang lengkap karena masih kurangnya persediaan

kursi, meja, kran air dan ruang tunggu tetapi mereka tetap merasa puas karena mereka nyaman berada di puskesmas dan petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada mereka.

Menurut (Aditama, 2000) fasilitas/sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana merupakan aset utama sebuah organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Dengan adanya sarana yang lengkap, maka tenaga kesehatan akan mudah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kesehatan dengan sarana kesehatan yang memadai juga akan mempengaruhi professional kerja tenaga kesehatan.

Apabila sarana kurang menunjang maka akan menyebabkan kinerja tenaga kerja juga akan menurun. Ini disebabkan kurang motivasi kerja yang muncul dari diri tenaga kerja untuk bekerja dengan baik.

Jadi sarana kesehatan adalah alat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan, pada umumnya dibedakan menjadi tiga, yaitu: sarana pemeliharaan kesehatan primer (*primary care*), sarana pemeliharaan kesehatan tingkat dua (*secondary care*), dan sarana pemeliharaan kesehatan tingkat tiga (*tertiary care*).

Dari hasil Uji Chi Square diperoleh  $p = 0,125$ . Karena  $p > 0,05$ , hal ini berarti tidak ada hubungan antara fasilitas/sarana dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat dikatakan bahwa walaupun semakin lengkap fasilitas/sarana kesehatan yang digunakan di puskesmas Teppo dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien namun pasien tidak akan semakin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **4.3. Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan yang dirasakan peneliti selama melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian tidak melakukan evaluasi secara mendalam yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian.
2. Keterbatasan waktu dan tenaga menyebabkan hasil penelitian belum mendapatkan hasil yang maksimal.
3. Kemampuan peneliti masih sangat terbatas dalam bidang ilmu dan metodologi penelitian (peneliti pemula) yang memungkinkan banyak kekurangan dalam penulisan dan hasil penelitian.

### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tentang “ Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang”, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien tentang pelayanan

Kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang.

2. Tidak ada hubungan fasilitas / sarana dengan kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi petugas kesehatan  
Sebaiknya tetap mempertahankan sikap yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kesehatan dan lebih ditingkatkan lagi.
2. Bagi puskesmas  
Sebaiknya lebih dilengkapkan lagi fasilitas/ sarana yang masih kurang agar kegiatan pelayanan kesehatan menjadi semakin baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, T. 2000. Pengetahuan Sikap dan Perilaku Mahasiswa Akademi Perawat dan Perawat Serta Mahasiswa Fakultas Kedokteran dalam Masalah Rokok. J.Kardiologi Indonesia.
- Anjaryani, W.D, 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Azrul Azwar. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan . Edisi Ketiga. Jakarta Binarupa Aksara
- Budiastuti. (2002). Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, [http://www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan diunduh pada tanggal 2 januari 2015](http://www//klinis.wordpress//kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan_diunduh_pada_tanggal_2_januari_2015)
- Departemen Kesehatan RI. 2001. Standar Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Effendy, N. 1995. Perawatan Kesehatan Masyarakat. Penerbit *Buku Kedokteran*. EGC. Jakarta. Efranis. 2007
- Engel, J. F., G. Blackwell, dan P. W. Miniard. 1994. Perilaku Konsumen Jilid 1. Binarupa Aksara, Jakarta
- Hartuti, Purnaweni. 2003 Manajemen Kinerja Sektor Publik, Puskodak, Semarang : Universitas Diponegoro
- Haryanti. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya. Universitas Airlangga
- Indarjati, A., 2001. Kepuasan Konsumen. Pranata No. 1 Th IV.
- Jacobalis, S. Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit

- (Quality Assurance). Jakarta: Persi; 1989.
- Jones, Charles O, 1984, Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy ), Rajawali Press, Jakarta
- Junaidi, S., 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia
- Kementerian Kesehatan, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004 Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, R.I., 2009. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 857/Menkes/Sk/Ix/2009 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia Kesehatan Di Puskesmas, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler P. Marketing management, Prentice Hall. Inc. New York, USA: Englewood Cliff; 1994, dalam Hafizurrachman, 2004 tentang Pengukuran kepuasan suatu institusi kesehatan.
- Kotler, Philip.(2004). Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium. Penerbit PT. Prenhallinda, Jakarta.
- Kozier, erb; Oliveri ( 1991 ), Fundamentals of Nursing, Concepts, Process and Practice, Addison-Wesley Co. California
- Kusnanto. 2004. Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Professional.Jakarta : EGC
- Lestari,C.I.(2008).Infeksi Menular Seksual. Lestari, C.I. (2008). Infeksi Menular Seksual. <http://www.repository.usu.ac.id>. Diakses tanggal 21 Oktober 2011
- Levey, Samuel, N. Paul Loomba. 1973.Health Care Administration : "A Managerial Perspective".New York : Lippincott
- Notoatmodjo, S. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam., 2007. Tantangan Keperawatan Indonesia Dalam Proses Diakses tanggal 28 september 2009.
- Perry & Potter.2005. Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep,Proses, dan Praktik . Volume 1. Edisi 4.jakarta :EGC
- Pohan,. 2003. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Kesaint Blane : Bekasi.
- Purwanto, Setiyo. 2007. Kualitas Pelayanan Keperawatan (Online).Tersedia: <http://www.wordpress.com> (9 Maret 2008).
- Ratminto. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Supranto, J. (2001), Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineke Cipta, Jakarta.
- Tim Dosen Unpad, 2009. Modul Pelayanan Prima . Unpad: Tidak diterbitkan.
- Wijono, D, 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan., Airlangga University Press, Surabaya
- Wijono, Djoko. (2003). Managemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol.1. Jakarta: Airlangga University