

JURNAL KEPERAWATAN 'AISYIYAH'

1. Studi Korelasi Jurusan Sekolah dan Prestasi Akademik (IPK) dengan Skor Uji Kompetensi Perawat
Angga Wilandika, Diah Nur Indah Sari
2. Pengaruh Terapi Qur'anic Healing terhadap Penurunan Tekanan Darah pada Lanjut Usia Penderita Hipertensi
Aghim Ilham Nurhakim, Inggriane Puspita Dewi, Nurohmah
3. Hidroterapi Air Hangat terhadap Penurunan Tekanan Darah pada Lansia Penderita Hipertensi di Panti Sosial Tresna Werdha Senjarawi Bandung
Kusumawati R., Meilirianta, Rustandi B.
4. Pengaruh Terapi Relaksasi Otot Progresif terhadap Nilai Kecemasan pada Pasien Ca Paru yang Sedang Menjalani Kemoterapi di RS. Dr. H.A Rotinsulu Kota Bandung
Budi Rustandi, Arie J. Pitono, Muhamad Nur Rahmad
5. Perilaku Orangtua yang Merokok terhadap Kesehatan Anak (0-5 Tahun)
Hasbi Taobah Ramdani, Wahyudin, Annisa Alail Nurseala
6. Pengaruh Terapi Pijat Bayi terhadap Kualitas Tidur Bayi Usia 1-12 Bulan di Puskesmas
Lisbet, B. Somantri, Setianingsih
7. Pengembangan Instrumen Penegakan Diagnosis Keperawatan pada Pasien Congestive Heart Failure (CHF) Berbasis Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia (SDKI)
Cikwanto, Nupiyanti
8. Pengetahuan Penderita tentang Pencegahan Penularan *Tuberculosis* di Bandung
Upik Rahmi
9. Hubungan Dukungan Sosial dengan Resiliensi *Caregiver* Penderita Skizofrenia di Klinik
Ratna Eka Rahmawati, Anggriyana Tri Widiанти, Sajodin
10. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja di Puskesmas Kota Bandung
Farra Ainiyyah Putri, Nandang Jamiat Nugraha, Hendra Gunawan

Alamat Redaksi:

STIKes 'Aisyiyah Bandung
Jl. KH. Ahmad Dahlan Dalam No. 6 Bandung 40264
Telp. (022) 7305269, 7312423 - Fax. (022) 7305269

DEWAN REDAKSI

JURNAL KEPERAWATAN 'AISYIYAH (JKA)

Volume 5 | Nomor 1 | Juni 2018

Pelindung:

Ketua STIKes 'Aisyiyah Bandung

Penanggung Jawab:

Fatih Handayani, S.ST.,M.Keb.

Ketua:

Sajodin, S.Kep., M.Kes., AIFO.

Sekretaris/Setting/Layout:

Aef Herosandiana, S.T., M.Kom.

Bendahara:

Riza Garini, A.Md.

Penyunting/Editor :

Perla Yualita, S.Pd., M.Pd.

Pemasaran dan Sirkulasi :

Nandang JN., S.Kp., M.Kep.,Ns., Sp.Kep., Kom.

Mitra Bestari :

Neti Juniarti, BN, M.Health, M.Nurs, PhD (Universitas Padjadjaran)
DR. Sitti Syabariyah, S.Kp.,MS.Biomed (STIK Muhammadiyah Pontianak)
DR. Aprina Murhan, S.Kp, M.Kes (Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang Lampung)
Mohammad Afandi, S.Kep., Ns., MAN. (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)
DR. Dessy Hermawan, S.Kep.Ners.,M.Biomed. (Universitas Malahayati)

Alamat Redaksi:

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah

Jl. KH. Ahmad Dahlan Dalam No. 6, Bandung

Telp. (022) 7305269, 7312423 - Fax. (022) 7305269

e-mail: jka.aisyiyahbdg@gmail.com

DAFTAR ISI

1. Studi Korelasi Jurusan Sekolah dan Prestasi Akademik (IPK) dengan Skor Uji Kompetensi Perawat
Angga Wilandika, Diah Nur Indah Sari 1 - 6
2. Pengaruh Terapi *Qur'anic Healing* terhadap Penurunan Tekanan Darah pada Lanjut Usia Penderita Hipertensi
Aghim Ilham Nurhakim, Inggriane Puspita Dewi, Nurohmah 7 - 15
3. Hidroterapi Air Hangat terhadap Penurunan Tekanan Darah pada Lansia Penderita Hipertensi di Panti Sosial Tresna Werdha Senjarawi Bandung
Kusumawati R., Meilirianta, Rustandi B. 17 - 24
4. Pengaruh Terapi Relaksasi Otot Progresif terhadap Nilai Kecemasan pada Pasien Ca Paru yang Sedang Menjalani Kemoterapi di RS. Dr. H.A Rotinsulu Kota Bandung
Budi Rustandi, Arie J. Pitono, Muhamad Nur Rahmad 25 - 30
5. Perilaku Orangtua yang Merokok terhadap Kesehatan Anak (0-5 Tahun)
Hasbi Taobah Ramdani, Wahyudin, Annisa Alail Nursela 31 - 44
6. Pengaruh Terapi Pijat Bayi terhadap Kualitas Tidur Bayi Usia 1-12 Bulan di Puskesmas
Lisbet, B. Somantri, Setianingsih 41 - 53
7. Pengembangan Instrumen Penegakan Diagnosis Keperawatan pada Pasien Congestive Heart Failure (CHF) Berbasis Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia (SDKI)
Cikwanto, Nupiyanti 51 - 63
8. Pengetahuan Penderita tentang Pencegahan Penularan *Tuberculosis* di Bandung
Upik Rahmi 65 - 70
9. Hubungan Dukungan Sosial dengan Resiliensi *Caregiver* Penderita Skizofrenia di Klinik
Ratna Eka Rahmawati, Anggriyana Tri Widiyanti, Sajodin 71 - 78
10. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja di Puskesmas Kota Bandung
Farra Ainiyah Putri, Nandang Jamiat Nugraha, Hendra Gunawan 79 - 87

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA DI PUSKESMAS KOTA BANDUNG

Farra Ainiyyah Putri¹, Nandang Jamiat Nugraha², Hendra Gunawan³

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk puskesmas dalam menghadapi perkembangan teknologi kesehatan. Terdapat 5 dimensi pelayanan, yaitu : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Salah satu upaya peningkatan mutu kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional* yang dilaksanakan selama 14 hari pada bulan Mei 2018 di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung. Sampel pada penelitian ini sebanyak 144 Responden. Sampel penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Analitik Korelatif. Teknik *sampling* yang digunakan peneliti yaitu *nonprobability sampling* menggunakan *Purposive sampling*. Data yang dikumpulkan meliputi kualitas pelayanan dengan instrumen *SERVQUAL* dan instrumen kuesioner kepuasan pasien. Pengujian statistik menggunakan uji *Pearson Chi- Square*. Hasil analisis uji statistik *Pearson Chi- Square* diperoleh hasil rerata $p \leq 0,05$ Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (Kehandalan, Jaminan, Bukti fisik, Perhatian dan Ketanggapan) dengan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan, puskesmas

Abstract

The increase in the healthcare quality is absolutely necessary to be conducted by the health careunit including Public Health Center in facing the health technology. There are five dimensions of health service, namely: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, and Empathy One of efforts in increasing the healthcare quality is by measuring the satisfaction level of the patients. The purpose of this study was to explain the relationship between health service quality and patient satisfaction in UPT Talagabodas Public Health Center Bandung. This was an analytical descriptive research with cross sectional design which was carried out for fourteen days on May 2018 at UPT Talagabodas Public Health Center Bandung. The sample in this study were 144 Respondents. The sample of this study was calculated based on correlative analytic formula. The sampling technique used in this study was non-probability sampling using Purposive sampling. The data collected were service quality with SERVQUAL and patient satisfaction questionnaire. Statistical test used Pearson Chi-Square test The result of analysis of Pearson Chi-Square statistic test obtained the average result $p \leq 0.05$ Thus, H_a was accepted and H_0 was rejected. In other words, there is relationship between health service quality (Reliability, Guarantee, Physical Evidence, Attention and Responsiveness) and patient satisfaction level in UPT Talagabodas Public Health Center Bandung.

Keywords: patient satisfaction, public health center, service quality

^{1,2,3}STIKes 'Aisyiyah Bandung

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan ilmu dan teknologi kesehatan serta semakin berkembangnya tingkat pendidikan, keadaan sosial masyarakat dimana semakin sadar akan kualitas, maka dari itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang berkesinambungan. Di Indonesia terdapat beberapa faktor yang membuat pelayanan kesehatan kurang terlaksana dengan baik yaitu terdapat 3 faktor diantaranya tenaga kesehatan, minimnya sarana kesehatan yang tersedia, dan faktor birokrasi yang cukup buruk dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Indonesia. Pada saat studi pendahuluan, peneliti mewawancarai dan mengobservasi kepada beberapa orang pengguna jasa pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Talagabodas, Cijagra Lama, Cijagra Baru, dan Suryalaya masing-masing puskesmas diambil lima orang untuk di wawancarai dari duapuluh orang tujuh diantaranya mengatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan karena dari sarana prasarana yang kurang memadai, menunggu antrian yang terlalu lama, menunggu waktu pemeriksaan serta petugas kesehatan yang cemberut atau tidak ramah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Aida Andriani (2017) di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014 hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari 65 orang responden yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan presentase 58.5% mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat separuh yaitu 24 orang dengan presentase 36.9% mendapatkan

kepuasan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014. Pada Penelitian ini terdapat lima dimensi pelayanan kesehatan yang akan di teliti dan di hubungkan oleh kepuasan pasien di empat Puskesmas di Kota Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Wilayah kerja di Puskesmas Kota Bandung. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan teori yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Wilayah kerja Puskesmas Kota Bandung.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional* yang dilaksanakan selama 14 hari pada bulan Mei 2018 di Puskesmas wilayah kerja Puskesmas Kota Bandung. Sampel pada penelitian ini sebanyak 144 Responden. Sampel penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Analitik Korelatif. Teknik *sampling* yang digunakan peneliti yaitu *nonprobability sampling* menggunakan *Purposive sampling*. Data yang dikumpulkan meliputi kualitas pelayanan dengan instrumen *SERVQUAL* dan instrumen kuesioner kepuasan pasien. Pengujian statistik menggunakan uji *Pearson Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik responden
di Puskesmas Kota Bandung**

Karakteristik responden	UPT PKM Talagabodas		PKM Cijagra Lama		PKM Cijagra Baru		PKM Suryalaya	
Jenis kelamin								
LK	15	25%	17	42,5%	10	40%	4	21,1%
PR	45	75%	23	57,5%	15	60%	15	78,9%
JML	60	100%	40	100%	25	100%	19	100%
Usia								
25-40	25	41,7%	25	57,5%	17	68%	8	42,1%
41-65	35	58,3%	17	42,5%	8	32%	11	57,9%
JML	60	100%	40	100%	25	100%	19	100%
Pendidikan								
TS	0	0%	0	0%	1	4%	1	5,3%
SD	9	15%	3	7,5%	5	20%	10	52,6%
SMP	8	13,3%	5	12,5%	3	12%	2	10,5%
SMA	29	48,3%	24	60%	12	48%	6	31,6%
D3	7	11,8%	2	5%	2	8%	0	0%
S1	5	8,3%	5	12,5%	2	8%	0	0%
DLL	2	3,3%	1	2,5%	0	0%	0	0%
JML	60	100%	40	100%	25	100%	19	100%

Tabel 2. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Suryalaya

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	15	100%	0	0%	15	100%	0,000	0,05
Sedang	3	100%	0	0%	3	100%		
Kurang	0	0%	1	100%	1	100%		
Total					19	100%		

Tabel 3. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Baru

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	21	100%	0	0%	21	100%	0,003	0,05
Sedang	1	50%	1	50%	2	100%		
Kurang	2	100%	0	0%	2	100%		
Total					25	100%		

Tabel 4. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Lama

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	15	65,2%	8	34,8%	23	100%	0,048	0,05
Sedang	8	61,5%	5	38,5%	13	100%		
Kurang	0	0%	4	100%	4	100%		
Total					40	100%		

Tabel 5. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Talagabodas

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	28	100%	0	0%	28	100%	0,031	0,05
Sedang	21	77,8%	6	22,2%	27	100%		
Kurang	4	80%	1	20%	5	100%		
Total					60	100%		

Tabel 6. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Suryalaya

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	15	100%	0	100%	15	100%	0,011	0,05
Sedang	2	100%	0	100%	2	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					19	100%		

Tabel 7. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Baru

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	20	100%	0	0%	20	100%	0,022	0,05
Sedang	2	66,7%	1	33,3%	3	100%		
Kurang	2	100%	0	0%	2	100%		
Total					25	100%		

Tabel 8. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Lama

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	18	72%	7	28%	25	100%	0,05	0,05
Sedang	4	30,8%	9	69,2%	13	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					40	100%		

Tabel 9. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Talagabodas

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	39	97,5%	1	2,5%	40	100%	0,007	0,05
Sedang	8	72,7%	3	27,3%	11	100%		
Kurang	6	66,7%	3	33,3%	9	100%		
Total					60	100%		

Tabel 10. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Suryalaya

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	7	100%	0	0%	7	100%	0,011	0,05
Sedang	10	100%	0	0%	10	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					19	100%		

Tabel 11. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Baru

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	15	100%	0	0%	15	100%	0,003	0,05
Sedang	8	100%	0	0%	8	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					25	100%		

Tabel 12. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Lama

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	18	69,2%	8	30,8%	26	100%	0,046	0,05
Sedang	5	45,5%	6	54,5%	11	100%		
Kurang	3	100%	0	0%	3	100%		
Total					40	100%		

Tabel 13. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Talagabodas

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	32	32%	1	3%	33	100%	0,012	0,05
Sedang	19	82,6%	4	17,4%	23	100%		
Kurang	2	50%	2	50%	4	100%		
Total					60	100%		

Tabel 14. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi perhatian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Suryalaya

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	9	100%	0	0%	9	100%	0,011	0,05
Sedang	8	100%	0	0%	8	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					19	100%		

Tabel 15. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi perhatian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Baru

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	20	100%	0	0%	20	100%	0,003	0,05
Sedang	3	100%	0	0%	3	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					25	100%		

Tabel 16. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi perhatian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Lama

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	23	63,9%	13	36,1%	36	100%	0,049	0,05
Sedang	0	0%	3	100%	3	100%		
Kurang	0	0%	1	100%	1	100%		
Total					40	100%		

Tabel 17. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi perhatian dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Talagabodas

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	41	97,6%	1	2,4%	42	100%	0,000	0,05
Sedang	10	76,9%	3	23,1%	13	100%		
Kurang	2	40%	3	60%	5	100%		
Total	53	88,3%	7	11,7%	60	100%		

Tabel 18. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Suryalaya

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	9	100%	0	0%	9	100%	0,011	0,05
Sedang	8	100%	0	0%	8	100%		
Kurang	1	50%	1	50%	2	100%		
Total					19	100%		

Tabel 19. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Baru

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	18	100%	0	0%	18	100%	0,022	0,05
Sedang	4	100%	0	0%	4	100%		
Kurang	2	66,7%	1	33,3%	3	100%		
Total					25	100%		

Tabel 20. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cijagra Lama

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	21	67,7%	10	32,3%	31	100%	0,040	0,05
Sedang	2	28,6%	5	71,4%	7	100%		
Kurang	0	0%	2	100%	2	100%		
Total					40	100%		

Tabel 21. Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Talagabodas

	Puas		Tidak Puas		Jumlah		Chi square	Nilai P
	f	%	f	%	f	%		
Baik	35	97,2%	1	2,8%	36	100%	0,028	0,05
Sedang	16	76,2%	5	23,8%	21	100%		
Kurang	2	66,7%	1	33,3%	3	100%		
Total					60	100%		

Pada hasil penelitian ini didapatkan bahwa berdasarkan jenis kelamin terdapat responden yang paling banyak berkunjung ke puskesmas yaitu perempuan sebanyak 45 responden (75%) sedangkan untuk laki-laki merupakan responden yang jumlahnya paling sedikit berkunjung ke Puskesmas sebanyak 4 responden (21,1%) di Puskesmas suryalaya. Hal ini karena adanya perbedaan pola perilaku sakit yang dipengaruhi oleh jenis kelamin. Perempuan lebih sering mengobati dirinya di bandingkan dengan laki-laki (Notoadmojo,2010).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan kelompok usia tertinggi yaitu pada kelompok usia 41-65 tahun yaitu sebanyak 35 responden (58,3%) yang terdapat di UPT Puskesmas Talagabodas. Kelompok usia tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan, perubahan fungsi fisiologis, dan penurunan daya tahan tubuh. Hal ini sesuai dengan teori yang di kemukakan Hasibuan (2014) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah

usia yang lebih tua cenderung mencari aman dan mudah didalam mendapatkan suatu pelayanan.

Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berdasarkan tingkat pendidikan yang paling banyak yaitu SLTA sebanyak 29 responden (48,3%) di UPT Puskesmas Talagabodas, sedangkan yang paling sedikit yaitu pendidikan magister (dll) sebanyak 2 responden (3,3%) di UPT Puskesmas Talagabodas dan terdapat 1 responden (2,3%) di Puskesmas Cijagra Lama, serta terdapat juga 2 orang responden (9,3%) yang tidak sekolah. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan, serta akan memilih kecenderungan untuk memenuhi keinginan dengan tuntutan serta harapan yang lebih tinggi (Nawawi,2011).

Hasil analisis uji statistik *Pearson Chi-Square* diperoleh rerata Kepuasan pasien pada dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan ketanggapan di puskesmas wilayah kerja UPT Talagabodas Kota Bandung yaitu $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya adanya hubungan

antara kualitas pelayanan kesehatan dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan ketanggapan dengan kepuasan pasien di puskesmas wilayah kerja UPT Talagabodas Kota Bandung. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan ketanggapan serta kepuasan pasien pada puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung dalam kategori baik dan puas. Hasil analisis uji statistik *Pearson Chi-Square* diperoleh hasil rerata yakni $p \leq 0,05$ maka H_0 ditolak yang artinya adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, perhatian dan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja UPT Talagabodas Kota Bandung. Secara umum terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung.

Setelah dilakukan penelitian ini di sarankan untuk Mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* di Puskesmas wilayah kerja UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung, melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien di Puskesmas wilayah kerja

UPT Puskesmas Talagabodas Kota Bandung, meningkatkan disiplin kepada petugas kesehatan yang sesuai dengan aturan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas. Bagi dinas Kesehatan disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan SDM kesehatan melalui studi lanjut seperti pelatihan, seminar, dan lain-lain secara terprogram, peningkatan jumlah sarana dan prasarana untuk menunjang pemeriksaan kesehatan serta disarankan juga untuk meningkatkan BOK (Bantuan Operasional Kesehatan) untuk melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti pada aspek yang lain misalnya dukungan kebijakan pemerintah dalam pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Purwoastuti, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Muninjaya. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (4 ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A. (2001). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60.
- Pohan, S. I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas berbasis paradigma sehat*. Jakarta: CV Sagung Seto.

