

---

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BINAMU KOTA KABUPATEN JENEPONTO

Sulaiman<sup>1</sup>, Jufri<sup>1\*</sup>, Irwan<sup>2</sup>, Dhea Setyaning Putri<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar

<sup>2</sup>Dinas kesehatan Kabupaten Maros

\*Alamat Korespondensi: [adejufri8@gmail.com](mailto:adejufri8@gmail.com)

---

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan atau kekurangan jasa pelayanan kesehatan.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling dan diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Pengumpulan data dilakukan secara wawancara dengan alat bantu kuesioner.

**Hasil:** Analisis bivariat dari 99 responden yang diteliti, diketahui hasil analisis statistik menggunakan uji fisher di dapatkan nilai 0,000 pada semua dimensi maka di peroleh ada hubungan pada dimensi hubungan antar manusia, kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto.

**Kesimpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara dimensi hubungan antar manusia, kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Di sarankan kepada pihak puskesmas, agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien terkait dengan hasil penelitian yaitu pada komponen kenyamanan pasien dan ketepatan waktu sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Puskesmas

---

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga negara. Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus

dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka disetiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Permenkes No 44 tahun 2016 tentang puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan

kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Irmawati dkk, 2017).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan atau kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Ismaniar, 2015).

Data dari World Health Organization (WHO) untuk Wilayah Asia Tenggara pada tahun 2016 menunjukkan bahwa sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55% menyatakan tidak puas (Firdaus et al., 2019). Semakin banyaknya masyarakat yang mengatakan tidak puas maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang efektif.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Etildawati & Handayani, 2017).

Hasil penelitian Nuraeni & Abdullah (2018) di puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto berdasarkan 5 dimensi pelayanan yaitu dimensi *Reliability* (kehandalan) 50% puas, *Tangible* (bukti langsung) 60% Puas, *Empati* (rasa peduli) 45% puas, *Assurance* (jaminan) 65% puas dan *Responsiveness* (daya tanggap) 55% Puas dan Berdasarkan hasil penelitian oleh Lutfia Anugrah pada tahun 2016 diperoleh variabel yang berhubungan dengan Kepuasan pasien adalah variabel dimensi kompetensi teknis dengan kepuasan

pasien ( $p=0,000 < (0,05)$ ), dimensi hubungan antarmanusia dengan kepuasan ( $p=0,01 < (0,05)$ ), dimensi kenyamanan dengan kepuasan pasien ( $p=0,003 < (0,05)$ ), dimensi keamanan dengan kepuasan pasien ( $p=0,01 < (0,05)$ ), dimensi informasi dengan kepuasan pasien ( $p=0,01 < (0,05)$ ).

Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka disamping kuantitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada kualitas suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk pelayanan kesehatan yang sama (Sareong dkk 2013).

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan peneliti dalam mengukur kepuasan pasiendi Puskesmas Binamu Kotadigunakan 5 dimensi dari 10 dimensi kualitas pelayanan berdasarkan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Dimensi tersebut yaitu dimensi kompetensi teknis, dimensi hubungan antarmanusia, dimensi kenyamanan, dimensi keamanan dan dimensi informasi.

Puskesmas Binamu Kota merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan Rawat Jalan. Bagi masyarakat Puskesmas adalah satu-satunya sarana kesehatan atau tempat berobat yang disediakan pemerintah terdekat dan dengan biaya terjangkau. Biaya berobat kerumah sakit terlalu mahal membuat puskesmas menjadi sarana kesehatan yang diharapkan masyarakat. Puskesmas Binamu Kota memegang peranan yang cukup penting dalam menjaga sekaligus mengobatkesehatan masyarakat Binamu Kota. Pentingnya peranan puskesmas ini menuntut puskesmas untuk memberi pelayanan yang lebih baik. Paradigma puskesmas sebagai

tempat berobat yang seadanya perlu diganti dengan sebuah paradigma baru. Puskesmas Binamu Kota sebagai satu-satunya fasilitas kesehatan terdekat dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, murah, cepat, tepat dan bermutu serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Profil Puskesmas Binamu Kota 2018).

Berdasarkan data sekunder diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalandi Puskesmas Binamu Kota pada tahun 2020 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan). Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2020 sebanyak 12.736 yaitu pada bulan januari sebanyak 1.217, februari sebanyak 1.497, maret sebanyak 1.567, april sebanyak 844, mei sebanyak 817, juni sebanyak 1.102, juli sebanyak 626, agustus sebanyak 905, september sebanyak 784, oktober sebanyak 1.094, november sebanyak 1.118, dan desember sebanyak 1.165 kunjungan pasien (Profil Puskesmas Binamu Kota, 2020).

Data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2020 sebanyak 12,736 kunjungan, Data tersebut menunjukkan bahwa setiap bulannya mengalami pasang surut kadang- kadang menurun atau sebaliknya. Jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas terdapat 57,472 jiwa, artinya kunjungan pasien di puskesmas Binamu Kota sebesar 21% apabila dilihat dari standar pelayanan minimum. Dengan demikian pemanfaatan Puskesmas Binamu kota belum mencapai target standar pelayanan minimum yaitu sebesar 75% (Profil Puskesmas Binamu Kota, 2018).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di puskesmas Binamu Kota terdapat beberapa pegawai Puskesmas yang datang tidak tepat waktu sementara pasien sudah datang menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan ada pegawai yang meninggalkan Puskesmas sebelum waktunya pulang. Didukung hasil wawancara dengan 5 pasien, 3

diantaranya menyatakan belum puas dan 2 menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien yang menjawab belum puas karenapelayanan yang tidak tepat waktu, proses lama saat pendaftaran, suasana ruang pemeriksaan tidak nyaman dan adanya pasien yang masih ingin berobat sementara petugas sudah menutup pelayanan sebelum jam yang di tentukan. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan karena kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, informasi diagnosa yang diberikan, dan pemberian pengobatan dengan benar dan tepat. Pasien yang menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang puas dengan pelayanan, oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien dapat tercapai. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan danmempertahankan jumlah kunjungan pasien, maka perlu adanya evaluasi atau penilai persepsi pasien untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Latar Belakang tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Binamu Kota, maka dilakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota Kabupaten Jeneponto”.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian adalah penelitian kuantitatif, dengan rancangan cross sectional study. Jumlah sampel sebanyak 99 responden yang di ambil dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data primer meliputi pemberian kuisisioner dan wawancara kepada respoden.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur paling banyak adalah 26-45 tahun sebanyak 41 responden (41,4%) dan umur paling sedikit adalah >65 tahun yaitu 5 responden (5,1%). Jenis kelamin paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu 72 responden (72,7%) dan jenis kelamin paling sedikit adalah responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 27 responden (27,3%). Jumlah pendidikan terakhir responden terbanyak adalah tamat SMA sebanyak 78 responden (78,8%), dan yang paling sedikit yaitu tamat SD dan SMP sebanyak 4 responden (4,1%). Dominan pekerjaan responden yaitu IRT sebanyak 49 responden (49,5%) sedangkan pekerjaan terendah adalah petani sebanyak 4 responden (4,0%).

### 2. Analisis Univariat

Tabel 2 menunjukkan lebih banyak responden yang menilai cukup pada kompetensi teknis sebanyak 85 orang (85,9%) dibandingkan yang menilai kurang sebanyak 14 orang (14,1%). Lebih banyak yang menilai cukup pada kenyamanan sebanyak 84 orang (84,4%) dibandingkan yang kurang sebanyak 15 orang (15,2%). Lebih banyak responden yang menilai cukup pada keamanan sebanyak 86 orang (86,9%) dibandingkan yang kurang sebanyak 13 orang (13,1%). Lebih banyak yang menilai cukup pada ketepatan waktu sebanyak 81 orang (81,8%) dibandingkan yang kurang sebanyak 18 orang (18,2%). Lebih banyak yang menilai cukup puas pada kepuasan pasien sebanyak 76 orang (76,8%) dibandingkan yang kurang puas sebanyak 23 orang (23,2%).

### 3. Analisis Bivariat

#### a. Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 14 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi kompetensi teknis kurang dengan kurang puas sebanyak 11 orang (78,6%) dan yang cukup puas sebanyak 3 orang (21,4%). Dari 85 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi kompetensi teknis cukup dengan kurang puas sebanyak 12 orang (14,1%) dan yang cukup puas sebanyak 73 orang (85,9%). Karena  $X^2$  tidak terpenuhi karena terdapat 1 sel kurang dari 5 maka digunakan uji alternatif *fisher* yang diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota.

#### b. Hubungan Antara Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 18 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi hubungan antar manusia kurang dengan kurang puas sebanyak 14 orang (77,8%) dan yang cukup puas sebanyak 4 orang (22,2%). Dari 81 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi hubungan antar manusia cukup dengan kurang puas sebanyak 9 orang (11,1%) dan yang cukup puas sebanyak 72 orang (88,9%). Karena  $X^2$  tidak terpenuhi karena terdapat 1 sel kurang dari 5 maka digunakan uji alternatif *fisher* yang diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota.

**c. Hubungan Antara Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 15 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi kenyamanan kurang dengan kurang puas sebanyak 12 orang (80.0%) dan yang cukup puas sebanyak 3 orang (20.0%). Dari 84 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi kenyamanan cukup dengan kurang puas sebanyak 11 orang (13.1%) dan yang cukup puas sebanyak 73 orang (86.9%). Karena  $X^2$  tidak terpenuhi karena terdapat 1 sel kurang dari 5 maka digunakan uji alternatif *fisher* yang diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < \alpha = 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota.

**d. Hubungan Antara Keamanan dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 13 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi keamanan kurang dengan kurang puas sebanyak 10 orang (76.9%) dan yang cukup puas sebanyak 3 orang (23.1%). Dari 86 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi keamanan cukup dengan kurang puas sebanyak 13 orang (15.1%) dan yang cukup puas sebanyak 73 orang (94.9%). Karena  $X^2$  tidak terpenuhi karena terdapat 1 sel kurang dari 5 maka digunakan uji alternatif *fisher* yang diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < \alpha = 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel keamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota.

**e. Hubungan Antara Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 18 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi ketepatan waktu kurang dengan kurang puas sebanyak 11 orang (61.1%) dan yang cukup puas sebanyak 7 orang (38.9%).

Dari 81 orang responden (100,0%) yang menilai dimensi ketepatan waktu cukup dengan kurang puas sebanyak 12 orang (14.8%) dan yang cukup puas sebanyak 69 orang (85.2%). Karena  $X^2$  tidak terpenuhi karena terdapat 1 sel kurang dari 5 maka digunakan uji alternatif *fisher* yang diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < \alpha = 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota.

**PEMBAHASAN**

**1. Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien**

Dukungan dari orang tua merupakan Kompetensi teknis menyangkut keterampilan dan kemampuan pemberi layanan di puskesmas. Kompetensi teknis dalam penelitian ini adalah keterampilan, kemampuan, dan kelengkapan peralatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pasien dan keluarganya selama mendapat pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pada penelitian ini di dapatkan hasil ada yang menilai pada dimensi kompetensi teknis kurang dengan merasa kurang puas sebanyak 11 orang responden (78.6%) di karenakan para pasien juga menginginkan petugas pelayanan kesehatan ramah serta perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini terjadi karena responden yang tidak terlalu mempermasalahkan bagaimana kompetensi teknis yang dimiliki petugas kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut, akan tetapip pasien hanya mengeluhkan kurang lengkapnya peralatan yang ada di Puskesmas tersebut.

Pada penelitian ini di dapatkan hasil bahwa terdapat 73 orang responden (85.9%) yang menilai dimensi kompetensi teknis dengan merasa cukup puas. Pada dimensi kompetensi teknis banyak yang menilai cukup karena responden merasa keterampilan dan

kemampuan dokter atau perawat melebihi ekspektasi mereka sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sementara responden yang menilai dimensi kompetensi teknis cukup namun merasa cukup puas sebanyak 12 responden (14.1%). Hal ini dikarenakan responden merasa bahwa dokter maupun petugas kesehatan yang selalu siap dianggap belum cukup untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil uji *fisher* yang diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kartika dkk (2018), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kompetensi perawat dengan kepuasan pasien dilihat dari p value 0,0001. Dalam pencapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) di rawat jalan, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator yang dapat ditingkatkan melalui peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal ini adalah pelayanan keperawatan. Perawat harus memiliki kompetensi yang baik dalam melakukan asuhan keperawatan agar tercapai pelayanan yang berkualitas dan bermutu, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## **2. Hubungan Antara Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien**

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dengan cara menghargai, menjaga rahasia, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antar manusia dalam penelitian ini adalah hubungan interpersonal dan komunikasi antara petugas

kesehatan dengan pasien yang menyangkut keramahan, kesopanan, informasi yang diberikan serta tanggapan keluhan pasien.

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa responden yang menilai dimensi hubungan antar manusia sudah cukup namun merasa kurang puas sebanyak 9 responden (11.1%). Hal ini disebabkan karena pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan karena kurangnya keramahan petugas pada bagian loket pendaftaran, dan kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Sementara responden yang menilai pada dimensi hubungan antar manusia sudah cukup dengan merasa cukup puas sebanyak 72 orang responden (88.9%) karena responden merasa petugas kesehatan begitu responsif dan perhatian terhadap pasien yang berkunjung.

Sementara responden yang menilai kurang terhadap hubungan antar manusia dan merasa kurang puas sebanyak 14 (77.8%) karena petugas kesehatan tidak memperhatikan responden dengan baik bahkan tidak ramah dalam melayani pasien. Responden hanya menginginkan petugas kesehatan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Sehingga pasien kembali berobat di puskesmas bila sakit. Adapun responden yang menilai dimensi hubungan antar manusia kurang namun merasa cukup puas sebanyak 4 orang (22.2%). Hal ini dikarenakan responden menganggap hubungan antar manusia seperti tanggapan dokter terhadap keluhan pasien, tidak mempengaruhi kepuasan mereka.

Berdasarkan hasil uji *fisher* yang diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hidayat dkk (2019), bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wonosalam I. Arah hubungan

berbanding lurus, bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Wonosalam I maka semakin puas pula kepuasan pasien yang berkunjung.

### **3. Hubungan Antara Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien**

Kenyamanan adalah suatu keadaan setelah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan akan ketentraman suatu kepuasan yang meningkatkan performa sehari-hari. Kenyamanan dalam penelitian ini menyangkut penampilan fisik puskesmas, dan kebersihan yang dapat memberi kenyamanan bagi pasien, meliputi lingkungan fisik dan kebersihan ruangan pemeriksaan, tersedianya kursi untuk pasien, tersedianya tempat sampah dan toilet serta ruangan tidak pengap dan tidak berdesakan. Dimensi kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut, sehingga kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien terhadap organisasi layanan kesehatan.

Pada penelitian ini di dapatkan hasil bahwa responden yang menilai cukup pada dimensi kenyamanan dengan merasa puas sebanyak 73 (86.9%) orang responden, karena responden merasa nyaman dengan lingkungan puskesmas yang bersih dan indah serta tersedianya dan tempat sampah. Sementara responden yang menilai dimensi kenyamanan sudah cukup tetapi merasa kurang puas sebanyak 11 orang (13,1%). Hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa ketersediaan kursi pada ruangan tunggu masih kurang karena masih ada pasien yang berdiri pada saat menunggu antrian di depan loket maupun saat ingin melakukan pemeriksaan kesehatan.

Pada penelitian ini ada responden yang menilai dimensi kenyamanan itu kurang dengan merasa kurang puas sebanyak 12 responden (80.0%). Hal ini menunjukkan

keluhan pasien terhadap kondisi ruangan tunggu yang masih agak berdesakan dan toilet yang tidak layak untuk digunakan. Oleh karena itu, pihak Puskesmas Binamu Kota agar kiranya melakukan perbaikan fasilitas ruangan sesuai dengan apa yang pasien butuhkan.

Berdasarkan hasil uji *fisher* yang diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Satria dkk (2021), bahwa hasil analisis statistik menggunakan uji chi square diperoleh nilai  $p$  sebesar 0,024 ( $p < 0,05$ ), artinya ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien KIA.

### **4. Hubungan Antara Keamanan dengan Kepuasan Pasien**

Keamanan adalah kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang aman baik bagi pasien, pemberi layanan maupun masyarakat sekitar. Misalnya prosedur dalam memeriksa pasien harus aman dari risiko cedera dan infeksi serta mampu menjaga privasi pasien selama berada dalam ruangan pemeriksaandi Puskesmas.

Pada penelitian ini di dapatkan hasil bahwa responden yang menilai kurang pada dimensi keamanan dengan merasa kurang puas sebanyak 10 responden (76.9%). Dikarenakan menurut beberapa responden mengatakan lamanya perubahan keluhan yang dialami dan masih membutuhkan perawatan yang lebih maksimal

Sementara responden yang menilai cukup pada dimensi keamanan tetapi merasa kurang puas sebanyak 13 responden (15.1%). Hal ini disebabkan karena beberapa pasien tidak mendapatkan tindakan yang tepat dan terkadang perawat belum cukup cepat dan tanggap apabila pasien mengalami keluhan. Adapun responden yang menilai cukup pada

dimensi keamanan dengan merasa cukup puas sebanyak 73 orang (94.9%) karena responden merasa safety ketika dokter melakukan pemeriksaan serta privasi responden merasa terjaga.

Berdasarkan hasil uji fisher yang diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara variabel keamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agusdiana dkk (2019) bahwa ada hubungan antara keamanan pasien dengan kepuasan pasien berdasarkan uji statistik Chi-Square p dengan nilai  $p=0,000 < 0,05$  dan hasil uji multivariat ditemukan  $B=1,996$  dengan  $\text{sig}=0.007$ . Pasien dan keluarga pasien, yang merasa tidak terpenuhi harapannya tidak mau datang lagi untuk kembali berkunjung dan hal tersebut dapat menimbulkan penurunan jumlah konsumen pada suatu perusahaan/rumah sakit dan secara otomatis pendapatan rumah sakit dapat menurun. Ketidakamanan pasien merupakan salah satu hal yang mendorong pasien untuk pulang sebelum sembuh, dan sangat berhubungan dengan keselamatan pasien, dimana pasien yang merasa aman serta nyaman merupakan wujud pelayanan dan asuhan keperawatan yang sesuai dengan standar dan jauh dari resiko cedera.

## **5. Hubungan Antara Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien**

Indikator penilaian dimensi ketepatan waktu meliputi petugas kesehatan datang tepat waktu, pemeriksaan oleh dokter dan pemberian obat kepada pasien tepat waktu, perawatan rutin melakukan kontrol kepada pasien serta petugas kesehatan yang selalu ada pada saat jam kerja.

Pada penelitian ini di dapatkan hasil bahwa ada responden yang menilai dimensi ketepatan waktu kurang dengan merasa kurang puas sebanyak 11 responden (61.1%). Hal tersebut terjadi karena lambatnya pelayanan

kehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Binamu Kota. Oleh karena itu diharapkan petugas kesehatan untuk tepat waktu dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Selain itu ada juga menilai dimensi ketepatan waktu cukup tetapi merasa kurang puas sebanyak 12 responden (14.8%). Hal ini dikarenakan oleh perawat yang biasanya bertugas di loket atau mengontrol pasien tidak ada di ruang perawatan pada saat jam kerja. Ada juga responden yang menilai dimensi ketepatan waktu cukup dengan merasa cukup puas sebanyak 69 (85.2%) karena responden merasa petugas tepat waktu dalam menanganai pasien.

Berdasarkan hasil uji fisher yang diperoleh nilai  $\rho = 0,000$  ( $\rho < \alpha = 0,05$ ). Hal ini berarti ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Binamu Kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Rivai dkk (2020), bahwa ada hubungan antara keamanan pasien dengan kepuasan pasien berdasarkan uji statistik Chi-Square p dengan nilai  $p= 0,000 < 0,05$ . Ketepatan waktu adalah kondisi ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang pasien butuhkan. Pelayanan kesehatan yang optimal cenderung dihasilkan oleh pelayanan yang efisien daripada pelayanan yang maksimal. Efisiensi waktu diciptakan untuk memberikan kualitas yang baik tetapi dengan tetap melakukan kontrol terhadap kebutuhan juga disertai dengan tidak melakukan pemborosan biaya.

## **KESIMPULAN**

Ada hubungan yang signifikan antara dimensi hubungan antar manusia, kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Di sarankan kepada pihak puskesmas, agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien terkait dengan hasil penelitian yaitu pada komponen

kenyamanan pasien dan ketepatan waktu sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ali, P. bahjuri *et al.* (2018) *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas, Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.*
- Agusdiana, Megawati, & Simanjong, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Penyakit Dalam Di Rsud Dr. Fauziah Bireuen. *Jurnal Rekam Medik .*
- Anggraeni, R., 2019. Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas. Yogyakarta: Cv. Budi Utama
- Azwar, A. (1996) *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III.* Jakarta: Tanggerang: Binarupa Aksara.
- Banul, M. S., Agnesia, C. and Nanda, P. (2020) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Bidan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Trimester III dalam Antenatal Care di Puskesmas Kota', *Jurnal Wawasan Kesehatan,*
- Betri Anita, Henni Febriawati, Y. (2019) *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional.* CV BUDI UTAMA.
- Deliana and Irwan Nasution (2017) 'Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan', *Jurnal Administrasi Publik,*
- Eliya Astutik, E. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan di Puskesmas', *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi,*
- Hidayat, A., Mubaroq, H., & Caesar, D. L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak. *Pengembangan Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Berbasis Luaran Kekayaan Intelektual .*
- Ismaniar, H. (2015) *Keselamatan Pasien di Rumah Sakit.* CV. BUDI UTAMA.
- Jarusliamin, M. 2015. Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Kota Makassar. (*Jurnal Kesehatan Masyarakat*). Universitas Hasanuddin.
- Kartika, I. R., Hariyati, R. T., & Nelwati. (2018). Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan. *Ners: Jurnal Keperawatan.*
- Kepmenkes (2015) Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor HK.02.02, MENKES/ 52/2015 Tentang
- Notoatmodjo (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam (2014) *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* 4th edn. Jakarta: Salemba Medika.
- Octadalarani, A. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bersalin Bunda Kota Makassar.
- Pangestu, A. Y., 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013.* Skripsi Sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Permenkes RI. (2019) *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas.*
- Permenkes RI. (2015) *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi.*

- Puskesmas Binamu Kota. (2019). Profil Puskesmas Binamu Kota
- Pohan, I. S. (2015) Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Profil Kesehatan Indonesia (2019) Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019.
- R. Faris Mukmin Kalijogo, Wiwiek Rabiatal Adawiyah, R. P. (2019) 'Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis', Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi,
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Yw-Umi. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia.
- Satria, B., Kasim, F., Wasliati, B., Saputri, I. N., & Erlia, W. (2021). Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Plus Perbaungan. Jurnal Peneletian Kesmas .
- Sudirman (2016) Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Supartiningsih, S. (2017) 'Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan', Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. JK School of Gov, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 6(1), pp. 9–15. doi: 10.18196/jmmr.6122.
- Trihono (2005) Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat. Jakarta: Cv. Sagung Seto.
- Ulumiyah, N. H. (2018) 'Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas', Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Werni, S., Nurlinawati, I. and Rosita, R. (2017) 'Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil, Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan.
- Wijono, D., 2008. Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien. Surabaya: Cv. Duta Prima Airlangga.
- Yoanda, E., Lanin, D. and Adnan, M. F. (2019) 'Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Mayjen HA. Thalib Kerinci', Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development.

**Lampiran:**

**Tabel 1.** Karakteristik Responden di Puskesmas Binamu Kota

<b>Karakteristik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Umur (Tahun)</b>		
17-25	15	15.2
26-45	41	41.4
46-65	38	38.4
>65	5	5.1
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	27	27.3
Perempuan	72	72.7
<b>Pendidikan</b>		
Tamat SD	4	4.0
Tamat SMP	4	4.0
Tamat SMA	78	78.8
Tamat Perguruan Tinggi	13	13.1
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	6	6.1
Wiraswasta	12	12.1
Petani	4	4.0
IRT	49	49.5
Pelajar/Mahasiswa	9	9.1
Lain-lain	19	19.2
<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer

**Tabel 2.** Variabel Penelitian di Puskesmas Binamu Kota

<b>Variabel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Kompetensi Teknis</b>		
Kurang	14	14.1
Cukup	85	85.9
<b>Hubungan Antar Manusia</b>		
Kurang	18	18.2
Cukup	81	81.8
<b>Kenyamanan</b>		
Kurang	15	15.2
Cukup	84	84.4
<b>Keamanan</b>		
Kurang	13	13.1
Cukup	86	86.9
<b>Ketepatan Waktu</b>		
Kurang	18	18.2
Cukup	81	81.8
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang Puas	23	23.2
Cukup Puas	76	76.8
<b>Jumlah</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer

**Tabel 3.** Hubungan Dimensi Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binamu Kota

Dimensi Kompetensi Teknis	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik / $\rho$ value
	Kurang Puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	11	78.6	3	21.4	14	100,0	$\rho = 0,000$
Cukup	12	14.1	73	85.9	85	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>23.2</b>	<b>76</b>	<b>76.8</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer

**Tabel 4.** Hubungan Dimensi Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binamu Kota

Dimensi Hubungan Antar Manusia	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik / $\rho$ value
	Kurang Puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	14	77.8	4	22.2	18	100,0	$\rho = 0,000$
Cukup	9	11.1	72	88.9	81	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>23.2</b>	<b>76</b>	<b>76.8</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer

**Tabel 5.** Hubungan Dimensi Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binamu Kota

Dimensi Kenyamanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik / $\rho$ value
	Kurang Puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	12	80.0	3	20.0	15	100,0	$\rho = 0,000$
Cukup	11	13.1	73	86.9	84	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>23.2</b>	<b>76</b>	<b>76.8</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer

**Tabel 6.** Hubungan Dimensi Keamanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binamu Kota

Dimensi Keamanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik / $\rho$ value
	Kurang Puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	10	76.9	3	23.1	13	100,0	$\rho = 0,000$
Cukup	13	15.1	73	94.9	86	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>23.2</b>	<b>76</b>	<b>76.8</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer

**Tabel 7.** Hubungan Dimensi Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binamu Kota

Dimensi Ketepatan Waktu	Kepuasan Pasien				Jumlah		Uji Statistik / $\rho$ value
	Kurang Puas		Cukup Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	11	61.1	7	38.9	18	100,0	$\rho = 0,000$
Cukup	12	14.8	69	85.2	81	100,0	
<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>23.2</b>	<b>76</b>	<b>76.8</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	

Sumber : Data Primer