



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan

Mega Inang Masrsalina Sarata¹, Yoseph Kenjam², Yuliana Radja Riwu³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: megasarata17@gmail.com

Abstract

The quality of health services is an important factor in the utilization of health services. Assessment of the quality of health services is not only on the physical recovery of diseases but also on the knowledge, attitudes, skills of officers when providing health services, communication, information, courtesy, punctuality, responsiveness and availability of adequate physical facilities and environments. This study aims to analyze the relationship between the quality of health services and the level of outpatient satisfaction at the public poly Kapan Public Health Center, North Mollo District, South Central Timor Regency. The quality of service analyzed includes the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). This type of research is quantitative with an analytical science survey using a cross sectional design. The study sample amounted to 94 patients taken using a simple random sampling technique. Data analysis using chi square test with significance level of 5%. The results showed a relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction based on the dimensions of physical evidence (tangible) $p=0.001$, dimensions of reliability (reliability) $p=0.008$, dimensions of responsiveness $p=0.001$, dimensions of assurance (assurance) $p=0.000$ and dimensions empathy $p=0.001$ in patients treated at the general poly Kapan Public Health Center, North Mollo District, South Central Timor Regency.

Keywords: *Quality of Service, Level of Satisfaction, Patients, Public Health Center.*

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya pada kesembuhan penyakit secara fisik tetapi juga terhadap pengetahuan, sikap, keterampilan petugas saat memberikan layanan kesehatan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. Mutu pelayanan yang dianalisis meliputi dimensi bukti

fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain survey analitik menggunakan rancangan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 94 pasien yang diambil menggunakan teknik simple random sampling. Analisis data menggunakan uji chi square dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) $p=0,003$, dimensi kehandalan (*reliability*) $p=0,008$, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) $p=0,001$, dimensi jaminan (*assurance*) $p=0,000$ dan dimensi empati (*empathy*) $p=0,001$ pada pasien rawat di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pasien, Puskesmas.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kunjungan masyarakat pada suatu unit pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sumber daya manusia, motivasi pasien, ketersedian alat dan bahan, tarif dan lokasi. Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, peran masyarakat yang aktif, menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat di pikul oleh pemerintah dan masyarakat (Akbar, Gondodiputro, dan Raksanagara, 2020).

Puskesmas Kapan merupakan salah satu puskesmas dari 36 puskesmas yang berada di Kabupaten Timor Tengah Selatan. Puskesmas Kapan juga merupakan salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan. Puskesmas Kapan menerima rata-rata pasien 40-50 pasien kunjungan setiap hari khususnya kunjungan pada poli umum.

Berdasarkan rekapan data jumlah kunjungan pasien pada poli umum puskesmas Kapan dapat dilihat bahwa pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poli umum berjumlah 17.664 pasien, pada tahun 2020 jumlah kunjungan menurun menjadi 13.016 pasien, dan pada tahun 2021 jumlah kunjungan menurun hingga 8.405 pasien, pada tahun 2022 sejak bulan Januari sampai bulan september berjumlah 5.321 pasien. Poli umum memiliki kunjungan jumlah pasien terbanyak dari poli lainnya. Hal ini disebabkan oleh fungsi dari poli umum yang lebih kompleks dari pada poli lainnya. Poli umum sebagai salah satu layanan yang ada di puskesmas dalam memberikan layanan berupa pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan penyuluhan pada pasien serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan.

Terjadi rendahnya angka kunjungan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan setiap tahun dikarenakan ada dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal memungkinkan bahwa derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Kapan telah baik sehingga masyarakat tidak perlu untuk berkunjung sedangkan faktor internal memungkinkan apakah selama ini pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan atau adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien.

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2019, jejaring puskesmas harus terdiri dari puskesmas pembantu, puskesmas keliling dan bidan desa. Jejaring puskesmas di wilayah kerjanya terdiri dari klinik pratama, klinik utama, praktik mandiri dokter, praktik mandiri dokter gigi, praktik mandiri bidan, praktik mandiri perawat, apotek, laboratorium klinik dan fasilitas kesehatan tradisional. Menurut survey BPS tahun 2019 menunjukkan bahwa masih rendahnya fasilitas kesehatan di Kecamatan Mollo Utara, Fasilitas kesehatan di Kecamatan Mollo jumlah tenaga kesehatan juga masih minim. Tenaga kesehatan pada

Puskesmas Kapan berjumlah 48 orang. Tenaga kesehatan paling terbanyak terdapat pada tenaga bidan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan sebanyak empat kali pada saat pengambilan data awal di Puskesmas Kapan, ditinjau berdasarkan dimensi mutu pelayanan dinilai bahwa terdapat beberapa dimensi yang perlu diperhatikan yaitu dimensi *responsiveness* yakni beberapa petugas kesehatan yang datang tidak tepat waktu, pada dimensi *assurance* yakni petugas kesehatan bersikap cuek terhadap pasien yang datang berobat, pada dimensi *tangible* yakni kurangnya fasilitas seperti kursi sehingga masih ada pasien yang harus berdiri sambil mengantri. Mengantri di Puskesmas Kapan sudah menjadi kebiasaan. Pasien harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang baik maupun buruk dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan juga reputasi pelayanan kesehatan. Masalah ini sangat berpengaruh pada jumlah pasien yang datang ke fasilitas kesehatan. Puskesmas Kapan merupakan salah satu badan usaha jasa yang bergerak di bidang kesehatan di Kecamatan Mollo Utara. Keberadaannya tidak diragukan lagi dan tentunya dibutuhkan oleh masyarakat umum, khususnya diwilayah kerja puskesmas. Hal ini menuntut Puskesmas Kapan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasien syarat sebuah pelayanan kesehatan adalah tersedia, berkesinambungan, dapat diterima, mudah dicapai, mudah dijangkau serta memiliki kualitas.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya pada kesembuhan penyakit secara fisik tetapi terhadap pengetahuan, sikap, keterampilan petugas saat memberikan layanan kesehatan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Untuk mengatasi banyaknya keluhan pelanggan yang dihadapi, survei kepuasan harus mencakup penilaian pasien terhadap faktor yaitu karakteristik pelayanan kesehatan. Terdapat lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Hardiansyah, 2018). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan dapat diketahui ada tidaknya hubungan dari lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan. Oleh sebab itu tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain survey analitik menggunakan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di poli umum Puskesmas Kacamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan yang di mulai dari bulan Februari hingga Maret 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan. Sampel penelitian berjumlah 94 pasien yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpuan data dilakukan melalui wawancara menggunakan kuesioner. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan uji *chi square* dengan nilai signifikansi 5%. Penyajian data menggunakan tabel yang disertai dengan narasi atau penjelasan. Penelitian ini telah mendapat kelayakan etik (*ethical approval*) dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana dengan nomor: 2023021-KEPK.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 94 pasien yang di wawancara saat menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. Gambaran tentang deskripsi responden diperoleh melalui data diri yang diisi langsung oleh responden di dalam kuesioner penelitian yang meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan frekuensi menggunakan jasa pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Penelitian

No.	Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	45	47,87
	Perempuan	49	52,13
	Total	94	100,00
2.	Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	17 – 22 tahun	13	13,83
	23 – 27 tahun	16	17,02
	28 – 32 tahun	16	17,02
	33 – 37 tahun	12	12,77
	38 – 42 tahun	8	8,51
	43 – 47 tahun	11	11,70
	48 – 52 tahun	8	8,51
	53 – 57 tahun	4	4,26
	58 – 62 tahun	0	0,00
	63 – 67 tahun	2	2,13
	68 – 72 tahun	1	1,06
	73 – 77 tahun	1	1,06
	78 – 82 tahun	2	2,13
	Total	94	100,00
2.	Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	Tidak sekolah	1	1,06
	SD	8	8,51
	SMP	11	11,70
	SMA	63	67,02
	S1	11	11,70
	Total	94	100,00
3.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	Petani	13	13,83
	Pedagang	12	12,77
	Wiraswasta	27	28,72
	PNS	4	4,26
	Anggota ABRI/POLRI	1	1,06
	Siswa	4	4,26

Mahasiswa	6	6,38
Ibu Rumah Tangga	21	22,34
Guru	1	1,06
Kontraktor	1	1,06
Sopir	3	3,19
Montir	1	1,06
Total	94	100,00
4. Frekuensi Menggunakan Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (n)	Percentase (%)
Satu kali	1	1,06
Dua kali	2	2,13
Tiga kali	20	21,28
Lebih dari tiga kali	71	75,53
Total	94	100,00

2. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori Variabel Bukti Fisik	Frekuensi (n)	Percentase (%)
1.	Baik	90	95,74
2.	Tidak baik	4	4,26
	Total	94	100,00

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) pada Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori Variabel Kehandalan	Frekuensi (n)	Percentase (%)
1.	Baik	89	94,68
2.	Tidak baik	5	5,32
	Total	94	100,00

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Ketanggungan (*Responsiviness*) pada Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori Variabel Ketanggungan	Frekuensi (n)	Percentase (%)
1.	Baik	88	93,62
2.	Tidak baik	6	6,38
	Total	94	100,00

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*) pada Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori Variabel Jaminan	Frekuensi (n)	Percentase (%)
-----	---------------------------	---------------	----------------

1.	Baik	81	86,17
2.	Tidak baik	13	13,83
	Total	94	100,00

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*) pada Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori Variabel Kepedulian	Frekuensi (n)	Percentase (%)
1.	Baik	91	96,81
2.	Tidak baik	3	3,19
	Total	94	100,00

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien pada Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori Variabel Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Percentase (%)
1.	Puas	84	89,36
2.	Tidak puas	10	10,64
	Total	94	100,00

3. Analisis Bivariat

Tabel 8. Hubungan Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori <i>Tangible</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas	n	%		
1.	Baik	83	88,3	7	7,4	90	95,7
2.	Tidak baik	1	1,1	3	3,2	4	4,3
	Total	84	89,4	10	10,6	94	100

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas, diketahui responden lebih banyak mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan dengan jumlah 84 responden (89,4%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara variabel bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan ($p=0,003$).

Tabel 9. Hubungan Variabel Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori <i>Reliability</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas	n	%		
1.	Baik	82	87,2	7	7,4	89	94,7
2.	Tidak baik	2	2,1	3	3,2	5	5,3
	Total	84	89,4	10	10,6	94	100

Berdasarkan data pada tabel 9 di atas, diketahui responden lebih banyak mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan dengan jumlah 84 responden (89,4%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara variabel kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan ($p=0,008$).

Tabel 10. Hubungan Variabel Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori <i>Responsiveness</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas	n	%		
1.	Baik	82	6	87,2	6,4	88	93,6
2.	Tidak baik	2	4	2,1	4,3	6	6,4
	Total	84	10	89,4	10,6	94	100

Berdasarkan data pada tabel 10 di atas, diketahui responden lebih banyak mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan dengan jumlah 84 responden (89,4%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara variabel ketanggapan (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan ($p=0,001$).

Tabel 11. Hubungan Variabel Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori <i>Assurance</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas	n	%		
1.	Baik	79	2	84,0	2,1	81	86,2
2.	Tidak baik	5	8	5,3	8,5	13	13,8
	Total	84	10	89,4	10,6	94	100

Berdasarkan data pada tabel 11 di atas, diketahui responden lebih banyak mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan dengan jumlah 84 responden (89,4%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara variabel jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan ($p=0,000$).

Tabel 12. Hubungan Variabel Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Tahun 2023

No.	Kategori <i>Empathy</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total	P-Value
		Puas	Tidak Puas	n	%		
1.	Baik	84	7	89,4	7,4	91	96,8
2.	Tidak baik	0	3	0,0	3,2	3	3,2
	Total	84	10	89,4	10,6	94	100

Berdasarkan data pada tabel 12 di atas, diketahui responden lebih banyak mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan dengan jumlah 84 responden (89,4%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara variabel empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan ($p=0,001$).

PEMBAHASAN

1. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Bukti fisik merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan puskesmas dan dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut, sehingga berdampak pada persepsi pasien terhadap pelayanan yang ada di puskesmas (Tjiptono, 2014). Dimensi bukti fisik pelayanan berkaitan dengan keadaan poli yang selalu bersih, ruang tunggu dalam keadaan nyaman dan fasilitas yang ada sudah memadai. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *tangible* yang diberikan di poli umum Puskesmas Kapan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Pelayanan yang diterima pada dimensi bukti fisik (*tangible*) telah sesuai dengan harapan responden seperti kebersihan, kerapihan dan penampilan para petugas, kenyamanan ruang poli umum serta fasilitas yang terdapat di poli umum sudah memadai. Berdasarkan penilaian tersebut, fasilitas-fasilitas yang digunakan sudah dalam kategori baik. Sebagian besar menilai baik dari sarana prasarana yang disiapkan, karena mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurnia et al (2021) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan disebabkan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang baik sehingga dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang berdampak pasien akan merasa puas (Nursalam, 2014). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Dewi, 2016) didapat hasil bahwa variabel bukti fisik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien karena dimensi tangible ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Responden yang menilai pelayanan bukti fisik kurang baik namun menyatakan puas yaitu dikarenakan pelayanan bukti fisik dipengaruhi oleh tidak maksimalnya kebersihan pada alat-alat pemeriksaan. Bangunan unit puskesmas tertata dengan rapi, puskesmas memiliki papan petunjuk yang jelas sehingga pasien mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini didukung oleh teori Muninjaya (2018) bahwa bukti fisik (*tangible*) dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing.

2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Muninjaya, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan Puskesmas Kapan dalam mewujudkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan kesehatan dengan terpercaya dan akurat. Dimensi responsiveness merupakan respon atau kesiapan pegawai dalam melayani pasien memberikan pelayanan kesehatan, dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak membuat pasien menunggu lama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan sudah baik disebabkan karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang terdapat di poli umum Puskesmas Kapan, namun ada beberapa aspek yang dikeluhkan yaitu keberadaan dokter saat dibutuhkan masih belum sesuai keinginan karena pasien terkadang terlalu lama menunggu. Pelayanan yang terpercaya artinya adalah konsisten. Sehingga reliability mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat (Nursalam, 2014). Penelitian ini didukung oleh penelitian Rahmawati (2014) didapat adanya asosiasi antara aspek reliability dan kepuasan pelanggan. Reability berkaitan dengan kemampuan puskesmas untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Renaldi dan Widodo, 2018). Berdasarkan penelitian Burhannudin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan kehandalan (*reliability*), dengan kepuasan pasien.

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan berdasarkan dimensi keandalan secara keseluruhan sudah memuaskan. Responden penelitian merasa puas terhadap kecepatan dan pelayanan, lama pengobatan dan hasil diagnosis yang akurat. Selain itu, masih juga terdapat pasien yang tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diperoleh berdasarkan aspek keandalan. Responden tidak puas terhadap ketepatan waktu dan keramahan petugas kesehatan saat memberikan layanan kesehatan.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Dimensi mutu *responsiveness* berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi sikap tanggap pegawai puskesmas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pasien.

Hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pasien tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas. Menurut asumsi panelisti keseluruhan dimensi ketanggapatan (*responsiveness*) tersebut telah optimal dan harus terus dipertahankan atau bilaperlu ditingkatkan lagi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian penelitian Ilahi (2016) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap yang mana pasien lebih banyak yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Burhannudin (2016) bahwa ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan

pasien. Dimensi responsiveness menekankan pada perhatian dan kecepatan petugas yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pasien.

Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan kesehatan, secara mutlak harus dilakukan sebab cepat atau lambatnya pertolongan yang diberikan akan sangat berkaitan hasil akhir dialami pasien apakah sembuh total atau tidak tertolong. Oleh sebab itu, daya tanggap merupakan salah satu variabel dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan secara umum pasien merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap). Pasien merasa puas terhadap layanan petugas seperti bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pasien, memberitahu lamanya proses pemberian obat dan dokter memberikan penjelasan yang detail terhadap penyakit yang diderita pasien. Namun, dalam penelitian ini juga masih terdapat responden yang tidak puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan berdasarkan dimensi responsiveness (daya tanggap). Pasien merasa tidak puas terhadap petugas yang kurang ramah dan sopan pada pasien. Sehingga saran yang ditawarkan penulis untuk mengatasi permasalahan tersebut agar pimpinan Puskesmas Kapan secara tegas menegur petugas yang kurang ramah dan sopan kepada pasien. Seharusnya pasien secara psikologis harus mendapatkan pelayanan yang ramah agar dapat mengurangi beban penyakit yang diderita.

4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan Pasien

Dimensi jaminan berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap criteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko (Muninjaya, 2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *assurance* sesuai dengan pelayanan yang diberikan di poli umum Puskesmas Kapan sesuai dengan harapan responden seperti keramahan, kesopanan, keahlian dan keseriusan dokter serta paramedis terhadap pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2014) jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Dewi (2016) bahwa jaminan (assurance) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Dimensi *assurance* menekankan pada perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (Supranto, 2011).

5. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Empati (Empathy) dengan Kepuasan Pasien

Dimensi empathy menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginannya. Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu-individu yang spesial.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan dimensi *empathy* yang diberikan di poli umum Puskesmas Kapan dengan kepuasan pasien rawat jalan karena pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan responden seperti terciptanya hubungan baik antara dokter dan pasien serta para dokter yang selalu mengutamakan

kepentingan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, responden merasa puas terhadap keramahan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Menurut Nursalam (2014) pentingnya membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pelanggannya sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Berdasarkan hasil penelitian Dewi (2016) didapat hasil bahwa variabel empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Atau syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi pada pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2014).

Secara umum tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan yang diperolah melalui penelitian ini menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan dimensi empati. Pasien merasa puas terhadap dokter yang menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, petugas mengutamakan kepentingan pasien dibandingkan dengan kepentingan pribadi, dan kesediaan petugas yang meminta maaf apabila melalukan kesalahan. Namun, dalam hasil penelitian ini juga masih terdapat pasien yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima berdasarkan dimensi empati. Pasien merasa tidak puas terhadap petugas untuk menghibur dan memberikan dorongan supaya cepat sembuh. Oleh karena itu, solusi yang penulis tawarkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah supaya kinerja petugas khususnya dalam memberikan kepedulian (*empathy*) kepada pasien ditingkatkan lagi serta selalu memahami kondisi pasien melalui tidak berdebat dengan pasien dan menceramahi pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) pada pasien rawat di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menggunakan indikator kualitas pelayanan lainnya dalam melihat hubungan kepuasan pasien dan menggunakan analisis penelitian lainnya agar menghasilkan suatu karya ilmiah yang lebih luas didalam melihat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, J. M., Gondodiputro, S., dan Raksanagara, A. S. (2020). Elderly Satisfaction on Chronic Disease Management Program at Public Health Center, Bandung City, West Java, Indonesia. *International Journal of Integrated Health Sciences*, 8(1), 14–21.
Diambil dari
<https://journal.fk.unpad.ac.id/index.php/ijihs/article/view/1935>
- Burhannudin. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 12(1), 41–46.

- Diambil dari <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkm/article/view/552>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(535–544). Diambil dari <https://ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ilahi, P. P. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nagrak Sukabumi* (UIN Syarif Hidayatullah). UIN Syarif Hidayatullah. Diambil dari <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32418>
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurnia, M. A., Gultom, R., Girsang, E., dan Siagian, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3(2), 10–19. Diambil dari <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/1886>
- Muninjaya, A. A. G. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nursalam. (2014). *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahmawati. (2014). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Bangkalan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 3(1–10). Diambil dari <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jimus/article/view/1893/1642>
- Renaldi, R., dan Widodo, M. D. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II Kabupaten Kampar Tahun 2017. *Collaborative Medical Journal (CMJ)*, 1(2). Diambil dari <http://jurnal.univrab.ac.id/index.php/cmj/article/view/449>
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality and Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi.