



## **Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022**

**Maria D.S Manlea<sup>1</sup>, Yoseph Kenjam<sup>2</sup>, Yudishinta Missa<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kota Kupang, Indonesia  
Email: dewimanlea342@gmail.com

### **Abstract**

*Service quality is an element that can affect patient satisfaction while performing health services at the health center. Based on the results of interviews with 5 inpatients at Puskesmas Ponu, it was found that there was dissatisfaction with the services. This dissatisfaction indicates the poor quality of health center services. This study aims to determine the ratio of service quality to inpatient satisfaction in Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara in 2022. This type of research is analytical with a cross-sectional study approach. The sample in this study consisted of 51 inpatients obtained by simple random sampling using probability sampling methods. Data collection was done through questionnaire quality health services and patient satisfaction of up to 42 elements. The data analysis performed was bivariate using the chi-square statistical test. The results of this study show that there is a connection between service quality and patient satisfaction. Value of the physical dimension of the p-value 0.01 ( $<0.05$ ), reliability value of the p-value 0.01 ( $<0.05$ ), responsiveness of the value of the p-value 0.00 ( $<0.05$ ), Safety value of p-value 0.01 ( $<0.05$ ) and empathy value of p-value 0.01 ( $<0.05$ ). There are several aspects that do not satisfy the patient, including the unavailability of a waiting room for the patient's family. The doctor does not always do it according to the work schedule and is not on time as promised and there is no detailed description of the patient's illness. The Puskesmas are expected to expand the patient family's waiting room, provide services according to the promised time so that patients do not wait long due to the delay in service time, and more specifically ask how the patient will respond to the treatment measures as expected of the patient feels.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient*

### **Abstrak**

Mutu pelayanan merupakan salah satu unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan di Puskesmas. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 orang pasien rawat inap di Puskesmas Ponu, diketahui adanya ketidakpuasan terhadap layanan. Ketidakpuasan ini menunjukkan indikasi rendahnya mutu pelayanan Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional study*.

Sampel penelitian ini berjumlah 51 pasien rawat inap yang diperoleh melalui *simple random sampling* dengan metode *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sebanyak 42 item. Analisis data yang dilakukan adalah bivariat menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai *p value* dimensi *tangible* 0,01 ( $<0,05$ ), *reliability* nilai *p value* 0,01 ( $<0,05$ ), *responsiveness* nilai *p value* 0,00 ( $<0,05$ ), *assurance* nilai *p value* 0,01 ( $<0,05$ ), dan *empathy* nilai *p value* 0,01 ( $<0,05$ ). Aspek-aspek yang tidak memuaskan pasien antara lain tidak tersedianya ruang tunggu yang cukup bagi keluarga pasien, dokter tidak selalu ada sesuai jadwal kerja dan tidak tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan serta tidak ada penjelasan rinci tentang penyakit yang pasien derita. Diharapkan Puskesmas memperluas ruang tunggu keluarga pasien, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sehingga pasien tidak menunggu lama akibat penundaan waktu pelayanan, serta menanyakan lebih spesifik apa yang pasien rasakan untuk tindakan penanganan sesuai dengan yang pasien harapkan.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan menyediakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah meningkatnya kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pasien akibat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan tenaga kesehatan. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan, maka peningkatan sumber daya manusia kesehatan menjadi tuntutan masyarakat, sehingga kinerja pelayanan kesehatan dapat diandalkan, bermutu dan berorientasi kepada pelanggan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut. Secara teoritis, kualitas pelayanan kesehatan direfleksikan dalam berbagai dimensi kualitas. Adapun dimensi kualitas anatara lain bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

Puskesmas Ponu merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Timor Tengah Utara yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai pusat pelayanan tingkat pertama, Puskesmas Ponu bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan (*private goods*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public goods*). Kedua jenis pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan jasa yang bersentuhan dengan produk tidak tampak (*untungible product*) sehingga penilaian terhadap kualitas pelayanannya meleket erat dengan manusia yang menyelenggarakan pelayanannya.

Kabupaten Timor Tengah Utara memiliki 26 Puskesmas yang terdiri dari 12 Puskesmas non rawat inap dan 14 Puskesmas rawat inap, 41 Puskesmas pembantu.

Puskesmas Ponu adalah salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Biboki Anleu, Kabupaten Timor Tengah Utara yang menyediakan pelayanan rawat inap dan rawat jalan dengan luas wilayah kerja terdiri dari sembilan (9) desa. Rawat Inap merupakan salah satu program unggulan pada Puskesmas Ponu dengan data pelayanan kesehatan Puskesmas Ponu dalam tiga tahun terakhir yakni, jumlah kunjungan pasien Rawat Inap tahun 2019 sebanyak 32 orang, tahun 2020 sebanyak 108 orang, tahun 2021 sebanyak 137 orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien Rawat Inap Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara cukup tinggi dan meningkat dari tahun ke tahun.

Berdasarkan survey awal di Puskesmas Ponu memunyai 2 ruangan rawat inap dan 1 ruangan persalinan. Dalam satu ruangan rawat inap tersedia 2 tempat tidur, jadi total tempat tidur yang ada yaitu 4 tempat tidur untuk pasien rawat inap. Hal ini perlu di perhatikan karena pasien rawat inap dari tahun ke tahun cukup tinggi, serta alat dan peralatan medis di Puskesmas yang belum memadai seperti halnya rumah sakit, sehingga banyak pasien yang mendapat rujukan ke Rumah Sakit Umum Kota Atambua. Hasil wawancara pada 5 pasien yang pernah menggunakan layanan rawat inap di Puskesmas Ponu adalah pasien merasa tidak puas. Alasan ketidakpuasan pasien antara lain adalah lamanya waktu tunggu mendapatkan pelayanan dan pemeriksaan (Data Primer tahun 2022).

Tingkat kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dari mutu fasilitas kesehatan. Sebagai indikator yang penting, maka pengukuran kepuasan pasien adalah komponen yang harus mendapat perhatian penuh dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas. Penyelenggara pelayanan kesehatan harus memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan. Untuk memastikan hal tersebut maka langkah sederhananya adalah menanyakan pendapat pasien tentang pelayanan yang telah mereka dapatkan

## METODE

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dengan efek melalui pendekatan, dengan cara pendekatan, observasi dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach), sehingga objek penelitian hanya diobservasi sekali saja (Notoatmojo, 2010).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas rawat inap di Puskesmas Ponu bulan Januari-Oktober tahun 2022 dengan jumlah populasinya adalah 103 pasien. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan pengambilan secara acak (*simple random sampling*). Menurut Sugiyono (2013), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam hal ini setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Sedangkan *simple random sampling* sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi itu.

Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat mewakili (representatif) dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, maka dalam penentuan sampel yang digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{103}{1 + 103 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{103}{2,03}$$

$$= 50,73 \text{ dibulatkan menjadi } 51$$

Keterangan:

n: Ukuran Sampel

N: Ukuran Populasi

e: Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir.

Jadi, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 51 responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan pengisian kuesioner. Instrumen penelitian adalah alat-alat penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner yaitu satu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mendedarkan suatu daftar pertanyaan yang merupakan formulir-formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan tanggapan, informasi jawaban dan sebagainya (Notoadmodjo, 2010).

## HASIL

### 1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Puskesmas Ponu.

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	21	41%
Perempuan	30	59 %
Total	51	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan (59%), dan yang paling sedikit adalah laki-laki (41%).

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Usia di Puskesmas Ponu Tahun 2022.

Usia	Jumlah	%
18-26	17	33,33 %
27-36	16	31,37 %
37-46	18	35,30 %
Total	51	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa reponden terbanyak adalah yang berusia 37-46 tahun (35,30%), dan yang paling sedikit adalah usia 27-36 (31,37%).

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Pendidikan di Puskesmas Ponu.

Pendidikan	Jumlah	%
SD	21	41,18 %
SMP	8	15,68 %
SMA	18	35,30 %
Perguruan Tinggi	4	7,84 %
Total	51	100 %

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa responden paling banyak berpendidikan SD (41,18%), sedangkan yang paling sedikit adalah Perguruan Tinggi (7,84%).

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan di Puskesmas Ponu.

Pekerjaan	Jumlah	%
IRT	17	33,33 %
Petani	16	31,37 %

PNS	2	3,93%
Lain-lain	16	31,37%
Total	51	100%

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa responden paling banyak adalahh Ibu Rumah Tangga (33,33%), sedangkan yang paling sedikit adalah PNS (3,93%).

## 2. Analisis Bivariat

Tabel 1 Hubungan Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ponu

No.	Dimensi Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		K. Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Baik	28	76%	3	21%	31	61%	0,01
2.	Kurang Baik	9	24%	11	79%	20	39%	
Total		37	100%	14	100%	51	100%	

Pada tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa responden yang enilai bukti langsung lebih banyak merasa puas (76%) dibandingkan yang kurang puas (21%). Sedangkan responden yang menilai bukti langsung kurang baik, lebih banyak merasa kurang puas (79%) di bandingkan yang puas (24%). Berdasarkan uji *chi-square* di dapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $< 0,05$ ) yang artinya ada hubungan antara dimensi *tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 2. Hubungan Dimensi Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ponu

No.	Dimensi Kehandalan (Reliability)	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		K. Puas				
		N	%	n	%	n	%	
1.	Handal	29	78%	3	21%	32	63%	0,01
2.	Kurang Handal	8	22%	11	79%	19	37%	
Total		37	100%	14	100%	51	100%	

Berdasarkan tabel 4.8 diatas, diketahui bahwa responden yang menilai dimensi kehandalan handal, lebih banyak merasa puas (79%) dibandingkan dengan kurang puas (21%). Sedangkan responden yang menilai dimensi kehandalan kurang handal lebih banyak merasa kurang puas (79%) dibandingkan dengan yang puas (22%). Berdasarkan uji *chi square* di dapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $< 0,05$ ) yang artinya ada hubungan antara dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan Dimensi Daya Tanggap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ponu.

No.	Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		Kurang Puas				
		N	%	n	%	n	%	

1.	Tanggap	30	81%	2	14%	32	63%	0,00
2.	Kurang Tanggap	7	19%	12	86%	19	37%	
Total		37	100%	14	100%	51	100%	

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, diketahui bahwa responden yang menilai bahwa Dimensi Daya Tanggap, Tanggap lebih banyak merasa puas (81%) dibandingkan dengan kurang puas (14%). Sedangkan responden yang menilai Dimensi Daya Tanggap kurang tanggap lebih banyak merasa kurang puas (86%) dibandingkan puas (19%). Berdasarkan uji *chi square* di dapatkann *p value* sebesar 0,00 ( $< 0,05$ ) yang artinya ada hubuungan antara dimensi tangibles dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4.10 Hubungan Jaminan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ponu.

No.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		K. Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Baik	28	76%	3	21%	31	61%	0,01
2.	Kurang Baik	9	24%	11	79%	20	39%	
Total		37	100%	14	100%	51	100%	

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, diketahui bahwa responden yang menilai bahwa Jaminan baik lebih banyak merasa puas (76%) dibandingkan dengan kurang puas (21%). Sedangkan responden yang menilai jaminan kurang baik lebih banyak merasa kurang puas (79%) dibandingkan puas (24%). Berdasarkan uji *chi square* di dapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $< 0,05$ ) yang artinya ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4. 11 Hubungan Empati Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Ponu.

No.	Empati ( <i>Empathy</i> )	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Puas		K. Puas				
		n	%	n	%	n	%	
1.	Perhatian	28	76%	3	21%	31	61%	0,01
2.	Kurang Perhatian	9	24%	11	79%	20	39%	
Total		37	100%	14	100%	51	100%	

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, diketahui bahwa responden yang menilai bahwa Empati, Perhatian lebih banyak merasa puas (76%) dibandingkan dengan kurang puas (21%). Sedangkan responden yang menilai Empati kurang perhatian lebih banyak merasa kurang puas (79%) dibandingkan puas (24%). Berdasarkan uji *chi square* di dapatkann *p value* sebesar 0,01 ( $< 0,05$ ) yang artinya ada hubuungan antara Empati dengan tingkat kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Dimensi *tangible* pelayanan rawat inap di Puskesmas Ponu dalam pene litian ini ditunjukkan oleh lima atribut, yaitu bangunan puskesmas terlihat indah dan bersih, puskesmas memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, WC dan air, ruangan di

puskesmas memiliki peralatan yang lengkap (tempat tidur bersih, kasur dan sprei nyaman, gunting, thermometer, tabung oksigen, kursi, lemari kecil dan tempat sampah), tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapih dan bersih dan puskesmas memiliki papan petunjuk yang jelas. Berdasarkan uji *chi square* di dapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $<0,05$ ) yang artinya ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Dari 51 responden yang menilai baik pada bukti langsung dan puas sebanyak 28 orang (76%), sedangkan pasien yang menilai baik pada bukti langsung dan kurang puas sebanyak 3 orang (21%). Data juga menunjukkan pasien yang menilai kurang baik pada bukti langsung dan puas sebanyak 9 orang (24%), sedangkan pasien yang menilai kurang baik pada bukti langsung dan kurang puas sebanyak 11 orang (79%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan dimensi bukti langsung baik dan puas karena petugas selalu menjaga kerapian dan penam pilannya, ruang tunggu dan WC bersih, ruangan di puskesmas memiliki peralatan yang lengkap (tempat tidur bersih, kasur dan sprei nyaman, gunting, thermometer, tabung oksigen, kursi, lemari kecil dan tempat sampah) serta puskesmas memiliki papan petunjuk yang jelas. Terdapat juga responden yang mengatakan dimensi bukti langsung kurang baik dan tidak puas karena tidak tersedianya ruang tunggu atau ruang tamu yang cukup bagi keluarga pasien, sehingga saat mengunjungi pasien maka semua dalam ruang perawatan yang tentunya tidak membuat pasien nyaman bersitirahat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurulsiam, dkk (2021) dimana terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas bukti langsung yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, dkk (2020) dimana terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk (2022) dimana ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *reliability* pelayanan rawat inap di Puskesmas Ponu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh tujuh atribut, yaitu tenaga medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien, perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat, tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan, dok ter selalu ada sesuai jadwal kerja dan pasien mudah mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil uji *chi-square* di dapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $<0,05$ ), yang artinya ada hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 51 responden yang menilai pelayanan handal dan puas sebanyak 29 orang (78%), sedangkan pasien yang menilai pelayanan handal namun kurang puas sebanyak 3 orang (21%). Data juga menunjukkan pasien yang menilai pelayanan kurang handal dan puas sebanyak 8 orang (22%), sedangkan pasien yang menilai pelayanan kurang handal dan merasa kurang puas sebanyak 11 orang (79%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan dimensi kehandalan handal dan puas karena tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien, perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat, tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan. Terdapat juga responden yang mengatakan dimensi kehandalan kurang handal dan tidak puas karena dokter tidak selalu ada sesuai jadwal kerja dan tidak tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga saat pasien atau keluarga pasien memanggil untuk adanya penanganan tidak langsung dilayani. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurulsiam, dkk (2021) dimana terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas bukti langsung yang diberikan maka

semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, dkk (2020) dimana terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk (2022) dimana ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *responsiveness* pelayanan rawat inap di Puskesmas Ponu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh delapan atribut, dokter memberikan pertolongan yang cepat saat pasien membutuhkan, tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat tanggap melayani pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik, tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat, tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur, pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan dan pasien merasa keluhannya terselesaikan. Berdasarkan hasil uji *chi-square* di dapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $<0,05$ ), yang artinya ada hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 51 responden yang menilai pelayanan tanggap dan puas sebanyak 30 orang (81%), sedangkan pasien yang menilai tanggap namun kurang puas sebanyak 2 (14%). Data juga menunjukkan pasien yang menilai pelayanan kurang tanggap dan puas sebanyak 7 orang (19%), sedangkan pasien yang menilai pelayanan kurang tanggap dan kurang puas sebanyak 12 orang (86%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan dimensi daya tanggap baik dan puas karena tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, perawat tanggap melayani pasien, tenaga medis menerima dan melayani dengan baik serta tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. Terdapat juga responden yang mengatakan dimensi daya tanggap kurang baik dan tidak puas karena ketidaktepatan waktu dokter dan tenaga medis lainnya dalam memberikan pertolongan atau tindakan medis saat pasien membutuhkan sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurulsiam, dkk (2021) dimana terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas bukti langsung yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, dkk (2020) dimana terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk (2022) dimana ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *assurance* pelayanan rawat inap di Puskesmas Ponu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh lima atribut, yaitu dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnose penyakit sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan, tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap, tenaga medis bersifat cekatan serta memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, dokter menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien, dokter dan perawat melayani tanpa membedakan status sosial pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $< 0,05$ ), yang artinya ada hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 51 responden yang menilai baik pada jaminan dan puas sebanyak 28 orang (76%), sedangkan pasien yang menilai baik pada jaminan dan kurang puas sebanyak 3 orang (21%). Dari tabel tersebut juga menunjukkan yang menilai kurang baik pada jaminan dan puas sebanyak 9 orang (24%), sedangkan pada pasien yang menilai kurang baik pada jaminan dan kurang puas sebanyak 11 orang (79%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan dimensi jaminan baik dan puas karena tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap, tenaga medis bersifat cekatan serta memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien, dokter dan perawat melayani tanpa membedakan status sosial pasien. Terdapat juga responden yang mengatakan dimensi jaminan kurang baik dan tidak puas



karena saat mengeluhkan apa yang dirasakan pasien ke tenaga medis tidak ada penjelasan rinci tentang apa yang pasien derita sehingga membuat pasien merasa tidak mendapatkan jawaban dari apa yang diharapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurulsiam, dkk (2021) dimana terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas bukti langsung yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, dkk (2020) dimana terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk (2022) dimana ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Dimensi *empathy* pelayanan rawat inap di Ponu dalam penelitian ini ditunjukkan oleh lima atribut, yaitu dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, perawat memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada pasien dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* sebesar 0,01 ( $<0,05$ ), yang artinya ada hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien. Dari 51 responden yang menilai petugas perhatian dan puas sebanyak 28 orang (76%), sedangkan pasien yang menilai petugas perhatian namun kurang puas sebanyak 3 orang (21%). Data juga menunjukkan pasien yang menilai petugas kurang perhatian dan puas sebanyak 9 orang (24%), sedangkan pasien yang menilai petugas kurang perhatian dan kurang puas sebanyak 11 orang (79%). Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan dimensi empati baik dan puas karena perawat memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien, perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada pasien dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Terdapat juga responden yang mengatakan dimensi empati kurang baik dan tidak puas karena dokter saat mengontrol pasien hanya sekedar menanyakan keluhan dari pasien saja kemudian akan memberikan resep tanpa menanyakan lebih spesifik apa yang pasien rasakan untuk tindakan penanganan sesuai dengan yang pasien harapkan karena banyaknya jumlah pasien yang harus dikontrol oleh dokter. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurulsiam, dkk (2021) dimana terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas bukti langsung yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty, dkk (2020) dimana terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Dominika Tsu, dkk (2022) dimana ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara dimensi bukti langsung (tangible) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022.
2. Ada hubungan antara dimensi kehandalan (reliability) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022.
3. Ada hubungan antara dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022.
4. Ada hubungan antara dimensi jaminan (assurance) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022.
5. Ada hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022.

## Saran

### 1. Bagi Puskesmas Ponu

Diharapkan bagi seluruh petugas kesehatan di Puskesmas Kota Ende untuk lebih memperhatikan kelengkapan peralatan kesehatan, melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, lebih komunikatif, lebih memperpanjang waktu pelayanan, dan perlu untuk melakukan survey tingkat kepuasan kepada secara berkala dan akurat guna untuk mengidentifikasi sejauh mana pelayanan yang diberikan demi upaya peningkatan mutu dan kualitas pelayanan di Puskesmas Ponu.

### 2. Bagi Peneliti Lain

Perlu meneliti lebih lanjut tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien berdasarkan indikator lain sehingga dapat diketahui lebih banyak faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, misalnya dari faktor sosial ekonomi, pendidikan administrasi dan pembiayaan, gizi dan obat-obatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andoko, d. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 92-102.
- Az-Zaroh. (2017). Skripsi. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum RS X Kabupaten Gresik*.
- Butar-Butar, J. &. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1) 50-63.
- Dominika Tsu, d. (22). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 339-408.
- Joyce Silalahi, A. D. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 50-63.
- Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makasar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia/Indonesian Health Scientific Journal*, 6(2), 193-204.
- Salasim, N. S. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 44-51.
- Setiawan, A. C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS Di RSUD Kabupaten Magelang Tahun 2018. *Skripsi*, 50-62.
- Alrubaiee, Laith & Alkaa'ida, Feras. 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patient's Perceptions of Healthcare Quality –Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies Vol. 3, No. 1, February 2011.
- Antony, et al. 2004. *Intermediate Accounting*. Edisi 8. Yogyakarta : BPFE.
- Arief. 2007. *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Az-Zahroh. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat*

*Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum RS X Kabupaten Gresik.* Skripsi. Gresik

Azwar, S. 2009. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Budayanti, Saripermanik. 2007. *Mutu Pelayanan Kesehatan bagi Pasien Askeskin berdasarkan Standar Pelayanan Publik Studi di RSUD Banyumas*. Tesis Manajemen Universitas Jendral Soedirman Purwokerto. Purwokerto.

Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & akseptabilitasnya*. Erlangga, Padang.

Lupiyadi Rambat dkk. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Maidelwita & Ningsih. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan*. Skripsi. Painan

Mukti, A. G. 2007. *Reformasi Sistem Pembiayaan Kesehatan di Indonesia dan Prospek ke Depan*. Magister Kebijakan Pembiayaan Manajemen Asuransi/Jaminan Kesehatan. Fakultas Kedokteran UGM. Yogyakarta.

Mas'ud, H. 2009. *Sistem Hidroponik dengan Nutrisi dan Media Tanaman Berbeda Terhadap Pertumbuhan dan Hasil Sekada*. Jurnal. Media Litbang Sulteng.

Notoatmodjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta. PT. Rineka Cipta

Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*; Edisi 3. Salemba Medikal: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabet

Supranto J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Uma, Sekaran. 2011. *Research Methods for Business Edisi 1 and 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Rangkuti, Freddy. 2011. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Respati. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Skripsi. Semarang

Saryono. 2011. *Metode Penelitian kualitatif dalam kesehatan*. Yogyakarta: Nuha

Medica.

Natassia, R. *et al.* (2020) 'Maker: Jurnal Manajemen', 6, pp. 169–174.

Nur'aeni, R., Simanjorang, A. and . J. (2020) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang', *Journal of Suryawati, C., Nandini, N. and Handayani, N.* (2019) 'Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), pp. 39–45. doi: 10.14710/jmki.7.1.2019.39-45.