

## HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POLI UMUM DI PUSKESMAS KENTEN PALEMBANG TAHUN 2019

oleh

Anggita Aprilia<sup>1</sup>, Heriziana Hz<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang

Email : [anggitaaprilia22@gmail.com](mailto:anggitaaprilia22@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen Tetap Program Studi Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang

Email : [zhie.hz27@gmail.com](mailto:zhie.hz27@gmail.com)

### ABSTRAK

Data kunjungan pasien Poli Umum Puskesmas Kenten menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan. Penurunan tersebut diakibatkan karena adanya ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan Poli Umum Puskesmas Kenten. Penelitian ini bertujuan diketahuinya hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019. Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan Poli Umum sebanyak 27.620 pasien. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 100 orang. Penelitian ini dilakukan pada 24 – 29 Juni 2019 bertempat di Puskesmas Kenten Palembang. Analisis menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan  $p \text{ value} \leq \alpha (0,05)$ . Hasil analisis uji statistik diperoleh bahwa terdapat hubungan antara variabel berwujud ( $p \text{ value} = 0,001$ ), variabel kehandalan ( $p \text{ value} = 0,003$ ), variabel ketanggapan ( $p \text{ value} = 0,000$ ), variabel jaminan ( $p \text{ value} = 0,002$ ), dan variabel perhatian ( $p \text{ value} = 0,000$ ) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang. Simpulan penelitian ini adalah ada hubungan antara variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan perhatian dengan kepuasan pasien. Disarankan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang berobat di Poli Umum Puskesmas Kenten Palembang, diperhatikan ketepatan waktu pelayanan serta keramahan petugas kesehatan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

*Data on visits to patients at the Kenten Public Health Center showed that the number of patient visits decreased. The decrease was caused due to patient dissatisfaction with the quality of services provided, which affected the level of utilization of the Kenten Public Health Center Poly service. The aim of this study was to find out the relationship between service quality and patient satisfaction at the Kenten Palembang Public Health Center in 2019. This research is a quantitative descriptive cross sectional approach. The population in this study were all patients who visited to get services at the General Poly as many as 27,620 patients. The sample in this study was selected using a purposive sampling technique which amounted to 100 people. This research was conducted in 24 –29 June 2019 at Kenten Palembang Health Center. Analysis using chi square test with significance level  $p \text{ value} \leq \alpha (0,05)$ . The results of the statistical test analysis showed that there was a relationship between tangible variables ( $p \text{ value} = 0,001$ ), reliability variables ( $p \text{ value} = 0,003$ ), responsiveness variables ( $p \text{ value} = 0,000$ ), assurance variables ( $p \text{ value} = 0,002$ ), and emphaty variables ( $p \text{ value} = 0,000$ ) with satisfaction of General Poly patients at Puskesmas Kenten Palembang. The conclusion of this study is that there is a relationship between tangible variables, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty to patient satisfaction. It is recommended to increase the satisfaction of patients seeking treatment at the Kenten Public Health Center in Palembang, taking into account the timeliness of service and friendliness of health workers.*

Keywords : Health services quality, Patient satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan telah menjadi isu nasional dan global. Peningkatan mutu secara global dalam pelayanan kesehatan memiliki sejarah panjang dimulai pada tahun 1900-an sedangkan Indonesia telah memulai perjalanannya sejak lebih dari 30 tahun yang lalu. Masalah mutu pelayanan kesehatan berlanjut menjadi strategi dalam mencapai *Universal Health Coverage (UHC)* yang merupakan komponen penting dalam Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*SDGs*). Sebagaimana dinyatakan, *SDGs* memiliki target khusus untuk *UHC*, yaitu "Mencapai *UHC*, termasuk perlindungan risiko keuangan, akses ke layanan kesehatan esensial yang berkualitas dan akses ke obat-obatan dan vaksin yang aman, efektif,

berkualitas, dan terjangkau untuk semua" (*WHO*, 2015 dalam *Indonesian Healthcare Quality Network*, 2018).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan diseluruh dunia. Menurut Undang - Undang No. 36 pasal 19 tahun 2009 tentang kesehatan, menjelaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. (Depkes RI, 2009).

Berdasarkan data yang didapatkan jumlah kunjungan masyarakat yang menggunakan sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Provinsi Sumatera Selatan tahun 2016 sebesar 49,07% kunjungan, lalu

pada tahun 2017 sebesar 48,65% kunjungan, dan tahun 2018 sebesar 46,63% kunjungan. (Badan Pusat Statistik, 2018).

Sedangkan dari data Dinas Kesehatan Kota Palembang, jumlah kunjungan masyarakat yang menggunakan sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Palembang tahun 2015 sebesar 1.323.694 kunjungan menurun dari tahun 2016 sebesar 1.261.197 kunjungan dan tahun 2017 sebesar 8.919 kunjungan. (Dinas Kesehatan Kota Palembang, 2015-2017).

Berdasarkan pengambilan data awal jumlah kunjungan rawat jalan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang selama tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 hingga tahun 2018 mengalami penurunan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan Poli Umum pada tahun 2016 sebanyak 29.542 kunjungan (34,35%), mengalami penurunan pada tahun 2017 sebanyak 28.816 kunjungan (33,51%), dan tahun 2018 sebanyak 27.620 kunjungan (32,12%). (Profil Puskesmas Kenten Palembang, 2016-2018).

Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan terhadap beberapa pasien terdapat keluhan saat melakukan pengobatan ataupun pemeriksaan kesehatan di ruangan Poli Umum Puskesmas Kenten, pasien menyatakan kurang maksimal terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun dalam kegiatan survei pendahuluan tersebut yang dinyatakan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan tenaga kesehatan, petugas kesehatan kurang ramah dan tidak tepat waktu saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu adanya kajian mengenai bagaimana mutu pelayanan Poli Umum yang dilakukan oleh Puskesmas Kenten Palembang. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019.

## 1.2 Tujuan Penelitian

### 1.2.1 Tujuan Umum

Diketuainya hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.

1. Diketuainya distribusi frekuensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.
2. Diketuainya hubungan antara berwujud (*tangible*) petugas kesehatan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.
3. Diketuainya hubungan antara kehandalan (*reliability*) petugas kesehatan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.
4. Diketuainya hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) petugas kesehatan pada

kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.

5. Diketuainya hubungan antara jaminan (*assurance*) petugas kesehatan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.
6. Diketuainya hubungan antara empati (*emphaty*) petugas kesehatan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019.

## 1.3 Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Bagi Puskesmas Kenten Palembang

Sebagai bahan masukan dan mengambil langkah perbaikan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di wilayah kerja agar mengerti akan pentingnya pelayanan di Poli Umum.

### 1.3.2 Bagi STIK Bina Husada Palembang

Sebagai kegiatan evaluasi penyelenggaraan pendidikan Ilmu Kesehatan Masyarakat dan sebagai perwujudan program perguruan tinggi dalam rangka pengabdian kepada masyarakat.

### 1.3.3 Bagi Peneliti

Sebagai pengaplikasian ilmu yang telah didapat selama menempuh pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang dan juga sebagai tambahan pengalaman dalam memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan di Poli Umum.

## 2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk diketuainya bagaimana mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang. Penelitian ini dilakukan pada bulan 24 – 29 Juni 2019. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Poli Umum Puskesmas Kenten Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang dengan populasi sebesar 27.620 jiwa, dan sampel sebesar 100 responden. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Analisis ini menggunakan uji statistik *chi-square* dengan batasan kemaknaan  $\alpha$  (0,05).

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hubungan antara berwujud (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Poli Umum

**Tabel 3.1**  
**Hubungan antara berwujud (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019**

No	Berwujud	Kepuasan Pasien Poli Umum				Jumlah		<i>p</i> value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	8	13,6	51	86,4	59	100	0,001
2.	Tidak Baik	19	46,3	22	53,7	41	100	
Jumlah		27	27	73	73	100	100	

Berdasarkan hasil analisis bivariat yang menunjukkan bahwa dari 59 responden, responden yang menyatakan bukti fisik baik dan merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 8 responden (13,6%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan bukti fisik baik tetapi merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 51 responden (86,4%). Sedangkan dari 41 responden, yang menyatakan bukti fisik tidak baik dan merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 19 responden (46,3%), lebih sedikit dari pada yang menyatakan bukti fisik tidak baik dan merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum di Puskesmas Kenten sebanyak 22 responden (53,7%). Hasil uji *chi-square* didapatkan *p* value = 0,001 ≤ 0,05, ini berarti ada hubungan bermakna antara variabel berwujud (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan bahwa bukti fisik berkenaan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangerapan dkk (2018) tentang Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado bahwa analisis uji *chi square* yang didapatkan hasil dengan nilai *p* = 0,001 < 0,05 yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait. Peneliti berpendapat bahwa dari kualitas pelayanan bukti fisik yang dimiliki oleh Puskesmas Kenten sudah cukup baik, seperti kebersihan ruangan dan lingkungan Puskesmas yang rapi, bersih, menarik dan nyaman membuat pasien merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas. Namun, masih terdapat beberapa pasien ada yang berdiri saat mengantri untuk berobat. Petugas kesehatan hendaknya tetap meningkatkan agar sarana fisik dan fasilitas pelayanan lainnya sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**3.2 Hubungan antara kehandalan (*Reliability*)**

**dengan Kepuasan Pasien Poli Umum**

**Tabel 3.2**  
**Hubungan antara kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019**

No	Kehandalan	Kepuasan Pasien Poli Umum				Jumlah		<i>P</i> value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	5	11,1	40	88,9	45	100	0,003
2.	Tidak Baik	22	14,9	33	40,2	55	100	
Jumlah		27	27	73	73	100	100	

Berdasarkan hasil analisis uji statistik yang menunjukkan bahwa dari 45 responden, responden yang menyatakan kehandalan baik dan merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 5 responden (11,1%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan kehandalan baik tetapi merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 40 responden (88,9%). Sedangkan 55 responden, yang menyatakan kehandalan tidak baik tetapi merasa puas pada pelayanan di Poli Umum di Puskesmas Kenten sebanyak 22 responden (14,9%), lebih sedikit dari pada yang menyatakan kehandalan tidak baik dan merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum di Puskesmas Kenten sebanyak 33 responden (40,2%). Hasil uji *chi-square* didapatkan *p* value = 0,003 ≤ 0,05, ini berarti ada hubungan bermakna antara variabel Kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan bahwa reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mulyadi (2018) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2017. Hasil uji *chi-square* didapatkan *p* value = 0,029 < (0,05). Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara kemampuan petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait. Peneliti berpendapat bahwa kehandalan petugas dalam pelayanan pasien Poli Umum sudah cukup baik, hal itu terlihat saat petugas kesehatan melayanani pasien dengan terampil, kehandalan petugas kesehatan dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hanya saja masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan kurang puas, hal ini karena petugas kesehatan yang menunjukkan sikap yang kurang

ramah kepada pasien saat akan berobat di Poli Umum.

### 3.3 Hubungan antara ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien Poli Umum

**Tabel 3.3**  
**Hubungan antara ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019**

No	Ketanggapan	Kepuasan Pasien Poli Umum				Jumlah		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	1	15,3	6	84,7	72	100	0,00
		1		1		0	0	
2.	Tidak Baik	1	57,1	1	42,9	28	100	0
		6		2		0	0	
Jumlah		2	27	7	73	10	100	
		7		3		0	0	

Berdasarkan hasil analisis uji statistik yang menunjukkan bahwa dari 72 responden, yang menyatakan ketanggapan baik dan merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 11 responden (15,3%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan ketanggapan baik tetapi merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 61 responden (84,7%). Sedangkan dari 28 responden, yang menyatakan ketanggapan tidak baik tetapi merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 16 responden (57,1%), lebih banyak dari pada yang menyatakan ketanggapan tidak baik dan merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 12 responden (24,9%). Hasil uji *chi square* didapatkan *p value* = 0,000 ≤ 0,05, ini berarti ada hubungan antara variabel ketanggapan (*Responsive*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan bahwa berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Pangerapan dkk (2018) tentang Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado bahwa analisis uji *chi square* yang didapatkan hasil bahwa dengan nilai *p* = 0,047 < 0,05 yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait. Peneliti berpendapat bahwa ketanggapan yang dilakukan pada

pelayanan kesehatan haruslah dilakukan dengan cepat dan tepat agar terciptanya pelayanan yang bermutu bagi pasien. Hal ini sangat mempengaruhi pasien untuk mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan informasi baik dari petugas kesehatan secara langsung maupun tidak langsung. Semakin baik ketanggapan dari petugas kesehatan maka pasien pun akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### 3.4 Hubungan antara jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien Poli Umum

**Tabel 3.4**  
**Hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019**

No	Jaminan	Kepuasan Pasien Poli Umum				Jumlah		p value
		Puas		Tidak Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	10	15,9	53	84,1	63	100	0,002
		17		20		37	100	
2.	Tidak Baik	17	45,9	20	54,1	37	100	0
		27		73		100	100	
Jumlah		27	27	73	73	100	100	

Berdasarkan hasil analisis uji statistik jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa dari 63 responden, yang menyatakan jaminan baik dan merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 10 responden (15,9%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan jaminan baik tetapi merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 53 responden (84,1%). Sedangkan dari 37 responden, yang menyatakan jaminan tidak baik tetapi merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 17 responden (45,9%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan jaminan tidak baik dan merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 20 responden (54,1%). Hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* = 0,002 ≤ 0,05, ini berarti ada hubungan bermakna antara variabel jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan bahwa jaminan berkaitan dengan perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani sikap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Mulyadi (2018) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2017. Hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* = 0,015. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara keyakinan dengan kepuasan pasien di

Puskesmas Kampus Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait. Peneliti berpendapat bahwa setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap Puskesmas akan bertambah. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien ialah jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

### 3.5 Hubungan antara Perhatian (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum

Tabel 3.5

Hubungan antara Perhatian (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019

No	Perhatian	Kepuasan Pasien Poli Umum				Jumlah	p value	
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%			n
1.	Baik	6	10,7	50	89,3	56	100	0,000
2.	Tidak Baik	21	47,7	23	52,3	44	100	
<b>Jumlah</b>		27	27	73	73	100	100	

Berdasarkan hasil analisis uji statistik yang menunjukkan bahwa dari 56 responden, yang menyatakan perhatian baik dan merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 6 responden (10,7%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan perhatian baik tetapi merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 50 responden (89,3%). Sedangkan dari 44 responden, yang menyatakan perhatian tidak baik tetapi merasa puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 21 responden (47,7%), lebih sedikit dibandingkan yang menyatakan perhatian tidak baik dan merasa tidak puas pada pelayanan di Poli Umum Puskesmas Kenten sebanyak 23 responden (52,3%). Hasil uji *chi-square* didapatkan  $p\ value = 0,000 \leq 0,05$ , ini berarti ada hubungan antara variabel perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan empati bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Hal ini sejalan dengan penelitian Mulyadi (2018) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2017. Hasil uji *chi-square* didapatkan  $p\ value = 0,017$ .

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung, dan penelitian yang terkait. Peneliti berpendapat bahwa pasien yang menyatakan petugas kesehatan peduli terhadap kondisi pasien. Mereka bersedia mendengar keluhan pasien dan memberi penjelasan terkait kondisi pasien. Oleh karena itu, sikap yang demikian perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

## 3 SIMPULAN DAN SARAN

### 3.1 Simpulan

1. Distribusi frekuensi yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kenten sebanyak 47 responden (47%), responden yang menyatakan variabel berwujud (*Tangible*) baik sebanyak 59 responden (59%), responden yang menyatakan variabel kehandalan (*Realibility*) baik sebanyak 45 responden (45%), responden yang menyatakan variabel ketanggapan (*Responsive*) baik sebanyak 72 responden (72%), responden yang menyatakan variabel jaminan (*Assurance*) baik sebanyak 63 responden (63%), dan responden yang menyatakan variabel perhatian (*Emphaty*) baik sebanyak 56 responden (56%).
2. Ada hubungan antara variabel berwujud (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019 dengan, ( $p\ value = 0,001$ ).
3. Ada hubungan antara variabel kehandalan (*Realibility*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019 dengan, ( $p\ value = 0,003$ ).
4. Ada hubungan antara variabel ketanggapan (*Responsive*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019, dengan ( $p\ value = 0,000$ ).
5. Ada hubungan antara variabel jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019 dengan, ( $p\ value = 0,002$ ).
6. Ada hubungan antara variabel perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019 dengan, ( $p\ value = 0,000$ ).

### 3.2 Saran

1. Diharapkan kepada Pimpinan Puskesmas hendaknya mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan Poli Umum Puskesmas Kenten yang dilakukan petugas kesehatan, sehingga dapat melakukan peningkatan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien.
2. Diharapkan agar pasien merasa nyaman dalam menunggu, sebaiknya sarana dan prasarana lebih diperhatikan seperti tempat duduk pasien yang menunggu lebih diperbanyak.
3. Diharapkan kepada petugas Puskesmas agar lebih tepat waktu jadwal pelayanan di Puskesmas lebih diperhatikan lagi, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

4. Diharapkan kepada petugas kesehatan yang menangani pasien agar lebih ramah dalam merespon dan menanggapi pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi pasien Poli Umum yang datang berkunjung. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/view/18836>, diakses 2 Juli 2019 pukul 6.53 wib).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, 2018.  
*Profil Kesehatan Ibu dan Anak 2018*. Badan Pusat Statistik : Jakarta.
- Indonesian Healthcare Quality Network. 2018.  
*Workshop II: Penetapan Strategi Nasional Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. (online)  
(<https://mutupelayanankesehatan.net/14-agenda/2913-workshop-ii-penetapan-strategi-nasional-peningkatan-mutu-pelayanan-kesehatan-2>, diakses 13 Juni 2019 pukul 10.24 wib).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009.  
*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009*. (online)  
[www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id), diakses 10 Maret 2019 pukul 06.59 wib.
- Dinas Kesehatan Kota Palembang. 2015.  
*Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang Tahun 2015*. (online) (<http://www.dinkes.palembang.go.id/>, diakses 9 Mei 2019 pukul 19.09 wib).
- \_\_\_\_\_. 2016.  
*Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang Tahun 2016*. (online) (<http://www.dinkes.palembang.go.id/>, diakses 9 Mei 2019 pukul 19.24 wib).
- \_\_\_\_\_. 2017.  
*Profil Dinas Kesehatan Kota Palembang Tahun 2017*. (online) (<http://www.dinkes.palembang.go.id/>, diakses 4 Maret 2019 pukul 10.01 wib).
- Mulyadi. 2018  
*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2018*. Jurnal Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang Program Studi Kesehatan Masyarakat. (online)  
(<http://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/download/76/62>, diakses 3 Juli 2019 pukul 7.21 wib).
- Pangerapan, Djeinne Thresye, dkk. 2018.  
*Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado*. Jurnal Kedokteran, Klinik Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Volume 2, No. 1, Januari – Maret 2018. (online)
- Purwoastuti, Endang. Th, dkk. 2015.  
*Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Pustaka Baru Press : Yogyakarta.
- Puskesmas Kenten. 2016.  
*Profil Puskesmas Kenten Kota Palembang Tahun 2016*. Puskesmas Kenten : Palembang.
- \_\_\_\_\_. 2017.  
*Profil Puskesmas Kenten Kota Palembang Tahun 2017*. Puskesmas Kenten : Palembang.
- \_\_\_\_\_. 2018.  
*Profil Puskesmas Kenten Kota Palembang Tahun 2018*. Puskesmas Kenten : Palembang.