

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BUGANGAN PADA BULAN JUNI TAHUN 2022

## HEALTH SERVICE QUALITY RELATIONSHIP WITH SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS AT BUGANGAN PUSKESMAS IN JUNE 2022

**Bajeng Nurul W<sup>1</sup>, Diah Kari Artati<sup>2</sup>, Renha Maria Pelera Ojan<sup>3</sup>**

<sup>1)</sup> Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polbitrada, Jl. Sambiroto Raya No.64-D, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia 50276

<sup>2)</sup> Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polbitrada, Jl. Sambiroto Raya No.64-D, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia 50276

<sup>3)</sup> Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Polbitrada, Jl. Sambiroto Raya No.64-D, Sambiroto, Kec. Tembalang, Kota Semarang, Indonesia 50276

Alamat korespondensi: [renhamaria05@gmail.com](mailto:renhamaria05@gmail.com)

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah faktor utama pada saat meninjau ulang mutu pelayanan dengan menilai tanggapan pasien sesudah mendapatkan layanan. Puasnya pasien bergantung terhadap mutu pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada Bulan Juni Tahun 2022. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kuantitatif menggunakan rancangan pendekatan *Cross Sectional* dengan populasi sebanyak 106 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan total 84 sampel. Hasil uji *chi square* terhadap *reliability* diperoleh nilai *p value*  $0.000 < 0.05$ . Terhadap *responsibility* diperoleh nilai *p value*  $0.043 < 0.05$ . Terhadap *assurance* diperoleh nilai *p value*  $0.052 > 0.05$ . Terhadap *empathy* diperoleh nilai *p value*  $0.015 < 0.05$ . Terhadap *tangibility* diperoleh nilai *p value*  $0.002 < 0.05$ . Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan dimensi *reliability*, *responsibility*, *empathy* dan *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022 dan tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

**Kata kunci :** *reliability, responsibility, empathy, tangibility, assurance*

### Abstract

*Patient satisfaction is the main factor when reviewing service quality by assessing patient responses after receiving services. Patient satisfaction depends on the quality of services provided according to patient expectations. The purpose of this study is to find out how the relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the Bugangan Health Center in June 2022. The type of research used is quantitative research using a cross sectional approach with a population of 106 people. This study uses accidental sampling technique with a total of 84 samples. The results of the chi square test on reliability obtained p value  $0.000 < 0.05$ . For responsibility, the p value is  $0.043 < 0.05$ . For assurance, the p value is  $0.052 > 0.05$ . Against empathy, the p value is  $0.015 < 0.05$ . For tangibility, the p value is  $0.002 < 0.05$ . So it can be concluded that there is a relationship between the dimensions of reliability, responsibility, empathy and tangibility with outpatient satisfaction at Bugangan Health Center in June 2022 and there is no relationship between assurance and outpatient satisfaction at Bugangan Health Center in June 2022.*

**Keywords :** *reliability, responsibility, empathy, tangibility, assurance*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan “Pasal 28 H Ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Dengan kata lain “Pasal 28 H Ayat (1) menyatakan bahwa setiap warga negara Republik Indonesia berhak memperoleh pelayanan kesehatan dan Negara bertanggung jawab untuk mengatur terwujudnya hak hidup bagi semua orang” (1).

Pengecekan kesehatan merupakan tujuan utama yang dilakukan oleh Instansi yang bertugas melayani masyarakat di antaranya rumah sakit dan puskesmas. Berdasarkan “Permenkes Nomor 147 Tahun 2010 Tentang Perizinan Rumah Sakit adalah Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat” (2). Selanjutnya berdasarkan “Pasal 1 Butir 2 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat menyatakan Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya” (3).

Untuk pemerataan peningkatan mutu kesehatan rakyat, pemerintah memberikan layanan kesehatan yang bisa dijangkau oleh warga Negara pada Puskesmas yang ada pada semua kecamatan(1). Mutu prasarana kesehatan utama ini wajib dirawat dengan mempertimbangkan dampak dari pelaksanaan keputusan di waktu yang akan datang atas meningkatnya kebutuhan warga negara terhadap layanan

kesehatan. Pasien yang merasa puas adalah faktor utama pada saat meninjau ulang mutu pelayanan dengan menilai tanggapan pasien sesudah mendapatkan layanan. Pemanfaat pelayanan kesehatan menyalurkan nilai atas layanan yang diterima dan bertindak berdasarkan kepuasan sendiri (1).

Puasnya pasien bergantung terhadap mutu layanan yang diberikan sesuai harapan pasien. Berdasarkan penelitian Solichah Supartiningsih padatahun 2017, tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen adalah 37,7% (4), menurut Idah Yuniasih dan kawan-kawan pada tahun 2020, tingkatkepuasan pasien di Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi adalah 35,30% (5). Berdasarkan data tersebut, bisa diambil simpulan bahwa puasnya pasien adalah masalah atas prasarana layanan kesehatan, karena kepuasan pasien masih relatif rendah. Hal ini menyebabkan adanya saingan yang masif. Sehingga semua unit Puskesmas akan berupaya memaksimalkan usaha di hadapan pasien supaya bisa mendapatkan kepercayaan dalam memberikan keperluan di aspek kesehatan (4).

Berdasarkan pemikiran tersebut peneliti ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan sehingga peneliti memutuskan judul penelitian ini yaitu “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bugangan Pada Bulan Juni Tahun 2022”.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan. Peneliti menggunakan pendekatan *cross section* karena penelitian ini dilakukan untuk mempelajari hubungan antara faktor penyebab yaitu variabel Kualitas Pelayanan, dengan faktor akibat yaitu Kepuasan Pasien dengan data dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Variabel Bebas (*Independent*) pada penelitian ini

yakni kualitas pelayanan kesehatan, yang terdiri dari 5 dimensi yakni *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance* dan *tangibles*. Variabel Terikatnya (*Dependent*) yakni kepuasan pasien rawat jalan pada bulan Juni tahun 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan April tahun 2022. Berdasarkan data yang diperoleh dari Puskesmas Bugangan, jumlah pasien pada bulan April sebanyak 2.235 dengan rata-rata mengarahkan jawaban responden dan lebih kunjungan per hari sebanyak 106 pasien. Dari data tersebut diperoleh jumlah populasi sebanyak 106 orang dari rata-rata kunjungan per hari pasien rawat jalan di bulan April.

Penelitian ini menggunakan *teknik accidental sampling* karena peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap orang menggunakan pelayanan rawat jalan. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode pendekatan yakni pendekatan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 84 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Penggunaan kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang disediakan peneliti, dapat mempermudah responden dengan memilih alternatif jawaban yang telah disediakan yang sesuai dengan petunjuk untuk mudah untuk diolah.

### HASIL PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada pasien rawat jalan dengan pelaksanaannya pada tanggal 20 – 30 Juni tahun 2022 yang bertempat di Puskesmas Bugangan Kota Semarang. Penelitian ini dilaksanakan dengan membagikan kuesioner yang telah disediakan peneliti kepada 84 responden.

### Analisis Univariat Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik**

| Karakteristik       | Frekuensi | %          |
|---------------------|-----------|------------|
| Umur                |           |            |
| 17 – 35             | 19        | 22.6       |
| 36 – 47             | 32        | 38.1       |
| 48 – 60             | 28        | 33.3       |
| 61 – 70             | 5         | 6          |
| <b>Total</b>        | <b>84</b> | <b>100</b> |
| Jenis Kelamin       |           |            |
| Laki-Laki           | 31        | 37         |
| Perempuan           | 53        | 63         |
| <b>Total</b>        | <b>84</b> | <b>100</b> |
| Pendidikan Terakhir |           |            |
| Tidak Sekolah       | 3         | 3.5        |
| SD                  | 16        | 19         |
| SMP                 | 11        | 13.1       |
| SMA                 | 33        | 39.3       |
| Sarjana             | 15        | 18         |
| Pasca Sarjana       | 6         | 7.1        |
| <b>Total</b>        | <b>84</b> | <b>100</b> |
| Pekerjaan           |           |            |
| Karyawan Swasta     | 19        | 22.6       |
| IRT                 | 26        | 31         |
| Mahasiswa/Pelajar   | 8         | 9.5        |
| TNI/Polri           | 3         | 3.6        |
| PNS                 | 7         | 8.3        |
| Wiraswasta          | 18        | 21.4       |
| Petani              | 2         | 2.4        |
| Tidak Bekerja       | 1         | 1.2        |
| <b>Total</b>        | <b>84</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan data pada Tabel 1. diatas dapat diketahui bahwa dari 84 responden yang telah diteliti, pada distribusi (Umur) mayoritasnya dari umur 36-47 Tahun dengan jumlah responden sebanyak

32 orang (38.1 %) dan minoritas 61-70 Tahun berjumlah 5 orang (6 %). Distribusi jenis kelamin mayoritasnya Perempuan berjumlah 53 orang (63 %) serta minoritas Laki-Laki berjumlah 31 orang (37 %). Distribusi pendidikan terakhir dengan mayoritas SMA (Sekolah Menengah Atas) berjumlah 33 orang (39.3 %) serta minoritas tidak sekolah berjumlah 3 orang (3.5 %). Distribusi pekerjaan dengan mayoritas IRT (Ibu Rumah Tangga) berjumlah 26 orang (31 %) serta minoritasnya tidak bekerja berjumlah 1 orang (1.2 %).

**Karakteristik Variabel**

1. *Tangibility* (Bukti Fisik)

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik)**

| Kategori   | Frekuensi | %    |
|------------|-----------|------|
| Baik       | 80        | 95.2 |
| Tidak Baik | 4         | 4.8  |
| Total      | 84        | 100  |

Berdasarkan tabel 2. hasil distribusi frekuensi diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Tangibility* (Bukti Fisik) dari 84 responden yang diteliti, mayoritas (Baik) yakni sebanyak 80 responden dengan persentase (95.2 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) yakni sebanyak 4 responden dengan persentase (4.8 %).

2. *Reliability* (Kehandalan)

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Dimensi *Reliability* (Kehandalan)**

| Kategori   | Frekuensi | %    |
|------------|-----------|------|
| Baik       | 81        | 96.4 |
| Tidak Baik | 3         | 3.6  |
| Total      | 84        | 100  |

Berdasarkan Tabel 3. hasil distribusi frekuensi diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) dari 84 responden yang diteliti, mayoritas (Baik) yakni sebanyak 81 responden dengan persentase (96.4 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) yakni sebanyak 3 responden dengan persentase (3.6 %).

3. *Responsibility* (Daya Tanggap)

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Dimensi *Responsibility* (Daya Tanggap)**

| Kategori   | Frekuensi | %    |
|------------|-----------|------|
| Baik       | 77        | 91.7 |
| Tidak Baik | 7         | 8.3  |
| Total      | 84        | 100  |

Berdasarkan Tabel 4. hasil distribusi frekuensi diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Responsibility* (Daya Tanggap) dari 84 responden yang diteliti, mayoritas (Baik) yakni sebanyak 77 responden dengan persentase (91.7 %) serta minoritasnya

(Tidak Baik) yakni sebanyak 7 respondendengan persentase (8.3 %).

4. *Assurance* (Jaminan)

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

| Kategori   | Frekuensi | %    |
|------------|-----------|------|
| Baik       | 70        | 83.3 |
| Tidak Baik | 14        | 16.7 |
| Total      | 84        | 100  |

Berdasarkan tabel 5. hasil distribusi frekuensi diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dari 84 responden yang diteliti, mayoritas (Baik) yakni sebanyak 70 responden dengan persentase (83.3 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) yakni sebanyak 14 responden dengan persentase (16.7 %).

5. *Empathy* (Empati)

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Dimensi *Empathy* (Empati)**

| Kategori   | Frekuensi | %    |
|------------|-----------|------|
| Baik       | 73        | 86.9 |
| Tidak Baik | 11        | 13.1 |
| Total      | 84        | 100  |

Berdasarkan Tabel 6. hasil distribusi frekuensi diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Empathy* (Empati) dari 84 responden yang diteliti, mayoritas (Baik) yakni sebanyak 73responden dengan persentase (86.9 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) yakni sebanyak 11 responden dengan persentase (13.1 %).

6. Kepuasan Pasien

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien**

| Kategori   | Frekuensi | %    |
|------------|-----------|------|
| Puas       | 77        | 91.7 |
| Tidak Puas | 7         | 8.3  |
| Total      | 84        | 100  |

Berdasarkan Tabel 7. hasil distribusi frekuensi diatas, menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Bugangan dari 84 responden yang diteliti, mayoritas (Puas) yakni sebanyak 77 responden dengan persentase (91.7 %) serta minoritasnya (Tidak Puas) yakni sebanyak 7 responden dengan persentase (8.3 %).

**Analisis Bivariat**

1. Hubungan *Tangibility* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 8. Hubungan *Tangibility* (Bukti Fisik) dengan Kepuasan Pasien**

|                    |            | Kepuasan Pasien |      |            |      |       |     | p     |
|--------------------|------------|-----------------|------|------------|------|-------|-----|-------|
|                    |            | Puas            |      | Tidak Puas |      | Total |     |       |
|                    |            | n               | %    | N          | %    | n     | %   |       |
| <i>Tangibility</i> | Baik       | 75              | 93.8 | 5          | 6.2  | 80    | 100 | 0.002 |
|                    | Tidak Baik | 2               | 50.0 | 2          | 50.0 | 4     | 100 |       |
|                    | Total      | 77              | 91.7 | 7          | 8.3  | 84    | 100 |       |

Berdasarkan Tabel 8. hasil hubungan diatas, menunjukkan bahwa pilihan responden atas dimensi *tangibility* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bugangan Semarang dengan penilaian baik-puas berjumlah 75 orang dengan persentase(93.8 %). Penilaian baik-tidak puas berjumlah 5 orang dengan persentase (6.2 %). Selanjutnya untuk penilaian tidak baik-puas berjumlah 2 orang dengan persentase (50.0 %). Penilaian tidak baik-tidak puas

berjumlah 2 orang dengan persentase (50.0 %). Hasil uji *chi square* diatas dengan nilai signifikan p = 0.002 yang artinya nilai signifikan p < 0.05 (H0 ditolak, H1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa adahubungan *tangibility* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

2. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 9. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien**

|                    |            | Kepuasan Pasien |      |            |      |       |     | p     |
|--------------------|------------|-----------------|------|------------|------|-------|-----|-------|
|                    |            | Puas            |      | Tidak Puas |      | Total |     |       |
|                    |            | n               | %    | N          | %    | n     | %   |       |
| <i>Reliability</i> | Baik       | 76              | 93.8 | 5          | 6.2  | 81    | 100 | 0.000 |
|                    | Tidak Baik | 1               | 33.3 | 2          | 66.7 | 3     | 100 |       |
|                    | Total      | 77              | 91.7 | 7          | 8.3  | 84    | 100 |       |

Berdasarkan Tabel 9. hasil hubungan diatas, menunjukkan bahwa pilihan responden atas dimensi *reliability* terhadap kepuasanpasien di Puskesmas Bugangan Semarang dengan penilaian baik-puas berjumlah 76orang dengan persentase (93.8 %). Penilaian baik-tidak puas berjumlah 5 orangdengan persentase (6.2 %). Selanjutnya untuk penilaian tidak baik-puas berjumlah 1orang dengan persentase (33.3 %).

Penilaian tidak baik-tidak puas berjumlah 2 orang dengan presentase (66.7 %). Hasil uji *chi square* di atas dengan nilai signifikan p = 0.000 yang artinya nilai signifikan p < 0.05 (H0 ditolak, H1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

3. Hubungan *Responsibility* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 10. Hubungan *Responsibility* (Daya Tanggap) dengan Kepuasan Pasien**

|                       |            | Kepuasan Pasien |      |            |      |       |     | p     |
|-----------------------|------------|-----------------|------|------------|------|-------|-----|-------|
|                       |            | Puas            |      | Tidak Puas |      | Total |     |       |
|                       |            | n               | %    | N          | %    | n     | %   |       |
| <i>Responsibility</i> | Baik       | 72              | 93.5 | 5          | 6.5  | 77    | 100 | 0.043 |
|                       | Tidak Baik | 5               | 71.4 | 2          | 28.6 | 7     | 100 |       |
|                       | Total      | 77              | 91.7 | 7          | 8.3  | 84    | 100 |       |

Berdasarkan Tabel 10. hasil hubungan diatas, menunjukkan bahwa pilihan responden atas dimensi *responsibility* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bugangan Semarang dengan penilaian baik-puas berjumlah 72 orang dengan persentase (93.5 %). Penilaian baik-tidak puas berjumlah 5 orang denganpersentase (6.5 %). Selanjutnya untuk penilaian tidak baik-puas berjumlah 5 orangdengan persentase (71.4 %).

Penilaian tidak baik-tidak puas berjumlah 7 orang dengan persentase (8.3 %). Hasil uji *chi square* di atas dengan nilai signifikan p = 0.043 yang artinya nilai signifikan p < 0.05 (H0 ditolak, H1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *responsibility* (daya tanggap)dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun2022.

4. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 11. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Kepuasan Pasien**

|                  |            | Kepuasan Pasien |      |            |      |       |     | p     |
|------------------|------------|-----------------|------|------------|------|-------|-----|-------|
|                  |            | Puas            |      | Tidak Puas |      | Total |     |       |
|                  |            | n               | %    | N          | %    | n     | %   |       |
| <i>Assurance</i> | Baik       | 66              | 94.3 | 4          | 5.7  | 70    | 100 | 0.052 |
|                  | Tidak Baik | 11              | 78.6 | 3          | 21.4 | 14    | 100 |       |
|                  | Total      | 77              | 91.7 | 7          | 8.3  | 84    | 100 |       |

Berdasarkan Tabel 11. hasil hubungan diatas, menunjukkan bahwa pilihan responden atas dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bugangan Semarang dengan penilaian baik-puas berjumlah 66 orang dengan persentase(94.3 %). Penilaian baik-tidak puas berjumlah 4 orang dengan persentase (5.7 %). Selanjutnya untuk penilaian tidak baik-puas berjumlah 11 orang dengan persentase(78.6 %).

Penilaian tidak baik-tidak puas berjumlah 3 orang dengan persentase (21.4 %). Hasil uji *chi square* di atas dengan nilai signifikan  $p = 0.052$  yang artinya nilai signifikan  $p > 0.05$  (H1 ditolak, H0 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan *assurance* (jaminan)dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

#### 5. Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 12. Hubungan *Empathy* (Empati) dengan Kepuasan Pasien**

|                | Kepuasan Pasien |    |            |   |       |    | p   |       |
|----------------|-----------------|----|------------|---|-------|----|-----|-------|
|                | Puas            |    | Tidak Puas |   | Total |    |     |       |
|                | n               | %  | N          | % | n     | %  |     |       |
| <i>Empathy</i> | Baik            | 69 | 94.5       | 4 | 5.5   | 73 | 100 | 0.015 |
|                | Tidak Baik      | 8  | 72.7       | 3 | 27.3  | 11 | 100 |       |
|                | Total           | 77 | 91.7       | 7 | 8.3   | 84 | 100 |       |

Berdasarkan Tabel 12. hasil hubungan diatas, menunjukkan bahwa pilihan responden atas dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bugangan Semarang dengan penilaian baik-puas berjumlah 69 orang dengan persentase(94.5 %). Penilaian baik-tidak puas berjumlah 4 orang dengan persentase (5.5 %). Selanjutnya untuk penilaian tidak baik-puas berjumlah 8 orang dengan persentase (72.7 %). Penilaian tidak baik-tidak puas berjumlah 3 orang dengan persentase (27.3 %). Hasil uji *chi square* di atas dengan nilai signifikan  $p = 0.015$  yang artinya nilai signifikan  $p < 0.05$  (H0 ditolak, H1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *empathy* (empati) dengankepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

## PEMBAHASAN

### 1. *Tangibility* (Bukti Fisik)

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *Tangibility* menyatakan dari 84 responden, mayoritas (Baik) sebanyak 80 responden (95.2 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) sebanyak 4 responden (4.8 %). Analisis bivariat terhadap dimensi *Tangibility* menyatakan hasil uji *chi square* memperoleh nilai signifikan  $p = 0.002$  yang artinya nilai signifikan  $p < 0.05$  (H0 ditolak, H1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *tangibility* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ramadhana (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid- 19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep yang menyatakan  $p \text{ value } 0.009 < 0.05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi *Tangibility* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep (6).

### 2. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *Reliability* menyatakan dari 84 responden, mayoritas (Baik) sebanyak 81 responden (96.4 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) sebanyak 3 responden (3.6 %). Analisis bivariat terhadap dimensi *Reliability* menyatakan hasil uji *chi square* memperoleh nilai signifikan  $p = 0.000$  yang artinya nilai signifikan  $p < 0.05$  (H0 ditolak, H1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Solichah Supartiningsih (2017) Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan yang menyatakan  $p \text{ value } 0.004 < 0.05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi *Reliability* terhadap kepuasan pasien rawat

jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen(4).

### 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *Responsiveness* menyatakan dari 84 responden, mayoritas (Baik) sebanyak 77 responden (91.7 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) sebanyak 7 responden (8.3 %). Analisis bivariat terhadap dimensi *Responsiveness* menyatakan hasil uji *chi square* memperoleh nilai signifikan  $p = 0.043$  yang artinya nilai signifikan  $p < 0.05$  ( $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Efridayanti Tambunan (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu yang menyatakan  $p \text{ value } 0.000 < 0.05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aek Batu (7).

### 4. *Assurance* (Jaminan)

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *Assurance* menyatakan dari 84 responden, mayoritas (Baik) sebanyak 70 responden (83.3 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) sebanyak 14 responden (16.7 %). Analisis bivariat terhadap dimensi *Assurance* menyatakan hasil uji *chi square* memperoleh nilai signifikan  $p = 0.052$  yang artinya nilai signifikan  $p > 0.05$  ( $H_1$  ditolak,  $H_0$  diterima). Maka dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ramadhana (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep yang menyatakan  $p \text{ value } 0.12 < 0.05$  yang artinya tidak terdapat hubungan antara dimensi *Assurance* terhadap kepuasan

pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep (6).

### 5. *Empathy* (Empati)

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *Empathy* menyatakan dari 84 responden, mayoritas (Baik) sebanyak 73 responden (86.9 %) serta minoritasnya (Tidak Baik) sebanyak 11 responden (13.1 %). Analisis bivariat terhadap dimensi *Empathy* menyatakan hasil uji *chi square* memperoleh nilai signifikan  $p = 0.015$  yang artinya nilai signifikan  $p < 0.05$  ( $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *Empathy* (Empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Efridayanti Tambunan (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu yang menyatakan  $p \text{ value } 0.000 < 0.05$  yang artinya terdapat hubungan antara dimensi *Empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aek Batu (7).

## KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan setelah melaksanakan penelitian di Puskesmas Bugangan Kota Semarang terkait hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni Tahun 2022, yakni ada hubungan *Reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022 dengan nilai  $p \text{ value } 0.000$ . Ada hubungan *Responsibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022 dengan nilai  $p \text{ value } 0.043$ .

Ada hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022 dengan nilai  $p \text{ value } 0.052$ . Ada hubungan *Empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan pada bulan Juni tahun 2022 dengan nilai  $p \text{ value } 0.015$ . Ada hubungan *Tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bugangan

pada bulan Juni tahun 2022 dengan nilai  $p$  value 0.002.

## SARAN

Puskesmas Bugangan Semarang diharapkan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui lima dimensi pengukuran terhadap kepuasan pasien serta memperbaiki keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap puskesmas. Selain itu perlu dilakukan survei kepuasan pasien untuk melihat sejauh mana harapan pasien terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Purnamasari. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang. Universitas Hasanuddin. Makassar. 2020;1-3.
2. Panjaitan RF, Sitio SS, Siregar R. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Rawat Inap di RSUD. Sembiring. Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat. 2020. Vol. 1 No. 2.
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
4. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. 2017;6 (1):9-15.
5. Yuniasih I, Nelfianti F, Ruswandi I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. Mabiska Jurnal. 2020. Vol. 5 Nomor 1.
6. Ramadhana D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep. Universitas Hasanuddin. Makassar. 2021.
7. Tambunan E. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan. 2021.
8. Katriani L, Darmawan D, Noer A. Rancang Bangun Sistem Kontrol Box Uv Sebagai Media Sterilisasi Menggunakan Sensor Fotodiode. J Sains Dasar. 2015;4(1):71-6.
9. Warsito, 1987, Informasi Praktis Elektronika. Elek Media Komputindo, Jakarta
10. Haris Kuspranoto A, Ulin Nuha Aba M. hemoglobin meter non invasif berbasis arduino design and development of non invasive hemoglobin meter levels measuring system based on arduino mega. 2021;2(1).
11. Iswanto PD, Kuspranoto AH, Rani DM. design and build of infra red lighting equipment that can adjust light intensity with distance based on arduino uno. Med Trada J Tek Elektromedik Polbitrada. 2021;2(1):35-43.
12. Kuspranoto AH. Operasi Dasar-Dasar Pemrograman. Researchgate.Net. Semarang: Amerta Media; 2021. 149 p.
13. Kuspranoto AH, Dian A, Rahmasari A. ANDROID uv sterilizer box design with lcd display android- based. Med Trada J Tek ELEktromedik Polbitrada. 2022;3(1):14-21.
14. Hornung MR, Brand O. Proximity Sensor. 1999;83-105.
15. Semiconductors V. Vishay Semiconductors BLOCKING FILTER PARAMETER SYMBOL Vishay Semiconductors Reflective Optical Sensor with PARAMETER PARAMETER. Pulse. 2002;1-6.