

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAY HALIM KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018

Andoko<sup>1</sup>, Hendri Norman<sup>2</sup>, Dewi Novalina<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.

Email : Andoko2013@gmail.com

<sup>2</sup>Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email : normanhendri@yahoo.com

<sup>3</sup>Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email : dewinovalina73@yahoo.com

### ABSTRACT : SERVICE QUALITY PERCEPTIONS AND PATIENTS SATISFACTION: A STUDY OF PUBLIC HEALTH CENTRES AT WAY HALIM BANDAR LAMPUNG 2018

**Background:** Patients' perceptions about health services seem to have been largely ignored by health care providers in developing countries. That such perceptions, especially about service quality, might shape confidence and subsequent behaviors with regard to choice and usage of the available health care facilities is reflected in the fact that many patients avoid the system or avail it only as a measure of last resort. Public services are the responsibility of the government and implemented by government. The pre-survey of Public Health Centres (*Puskesmas*) service satisfaction in Bandar Lampung is still under the standard, whereas the satisfaction index of respondents to service at Public Health Centers (*Puskesmas*) at Way Halim 71, 66%.

**Purpose:** The relationship of service quality to outpatient satisfaction level at Way Halim Health Center-Bandar Lampung 2018.

**Methods:** This research is a quantitative research, using Analytical Survey method with Cross Sectional approach. The research was conducted is approved at Way Halim Public Health Center of Bandar Lampung City in February 2018. The population in this study is the average number of patients per month 435 people, sample 207 people. Sampling technique with accidental sampling. Data collection using questionnaire sheet. Data processing editing, coding, processing, cleaning. Analysis of data with univariate and bivariate (Chi Square).

**Results:** Known as 126 (60,9%) said satisfied, 102 (49,3%) medical support facilities, 96 (46,4%) good reliability, 105 (50,7%) good responsiveness, 126 (60,9%) good guarantees and as many as 51 (24,6%) good empathy.

**Conclusion:** There is a correlation between physical evidence (p-value: 0,000 and OR: 3,859), reliability (p-value: 0,000 and OR: 4,202), responsiveness (p-value: 0,000 and OR: 4,725), assurance (p-value: 0,000 and OR: 5,440) and empathy (p-value: 0,000 and OR: 6,944) with patient satisfaction of *Puskesmas* Way Halim Bandar Lampung City. It is expected to further improve the development effort in patient service, such as: clear to the family, provide motivation to the officers such as giving exemplary staff rewards.

**Keywords:** Quality of service, satisfaction, public health centres, outpatient

**Pendahuluan:** Persepsi pasien tentang layanan kesehatan tampaknya telah diabaikan oleh penyedia layanan kesehatan di negara-negara berkembang. Bahwa persepsi seperti itu, terutama tentang kualitas layanan, dapat membentuk kepercayaan diri dan perilaku selanjutnya sehubungan dengan pilihan dan penggunaan fasilitas perawatan kesehatan yang ada tercermin dalam kenyataan bahwa banyak pasien menghindari sistem atau memanfaatkannya hanya sebagai upaya terakhir. Survei kepuasan layanan Puskesmas di Kota Bandar Lampung masih di bawah standar, sedangkan indeks kepuasan responden untuk pelayanan di Puskesmas Way Halim 71, 66%.

**Tujuan:** Diketahui hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung 2018.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode Analytical Survey dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian telah dilakukan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung pada bulan Februari tahun 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah pasien per bulan sebanyak 435 orang, sampel 207 orang. Teknik sampling dengan accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Pengolahan data editing, coding, processing, cleaning. Analisis data dengan univariat dan bivariat (*Chi Square*).

**Hasil:** Diketahui sebanyak 126 (60,9%) mengatakan puas, sebanyak 102 (49,3%) bukti fisik baik, sebanyak 96 (46,4%) kehandalan baik, sebanyak 105 (50,7%) daya tanggap baik, sebanyak 126 (60,9%) jaminan baik dan sebanyak 51 (24,6%) empati baik.

**Kesimpulan:** Ada hubungan antara bukti fisik (*p-value*: 0,000 dan OR: 3,859), kehandalan (*p-value*: 0,000 dan OR: 4,202), daya tanggap (*p-value*: 0,000 dan OR: 4,725), jaminan (*p-value*: 0,000 dan OR: 5,440) dan empati (*p-value*: 0,000 dan OR: 6,944) dengan kepuasan pasien Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018. Diharapkan lebih meningkatkan upaya pengembangan dalam pelayanan pasien, seperti: membuat suatu prosedur penerimaan pasien yang singkat dan jelas kepada pihak keluarga, memberikan motivasi ke petugas seperti pemberian reward pegawai teladan.

**Kata kunci :** Mutu Pelayanan, Kepuasan, Rawat Jalan

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Pelayanan publik di bidang kesehatan dapat dilakukan di Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Namun sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama

waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan (Subekti, 2009).

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan (Weningsih, 2017).

Penelitian oleh (Putra, 2016) dengan judul kepuasan pasien dengan layanan kesehatan primer di Riyadh dengan hasil diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 64,2%. Penelitian Mohamed (2015) dengan judul kepuasan pasien dengan layanan pusat pelayanan kesehatan primer, Majmaah, Kerajaan Arab Saudi dengan hasil tingkat kepuasan sebesar 82%. ditemukan hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pusat Puskesmas dengan tingkat pendidikan responden.

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

Hasil penelitian Jusriani (2015) menunjukkan bahwa yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien adalah kehandalan. Sebagian besar responden menyatakan kehandalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Puriala kurang baik yaitu sebesar 47 responden (47,0%). Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Puriala dengan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 70 responden (70,0%).

Berdasarkan data profil Provinsi Lampung tahun 2015, dari seluruh Puskesmas yang ada di Provinsi Lampung, jumlah total pasien yang berkunjung di rawat jalan sebanyak 3.153.723 orang dan rawat inap sebanyak 50.696 orang, dari Puskesmas yang ada jumlah kunjungan terbanyak terdapat di Bandar Lampung sebanyak 825.800 orang dan paling sedikit ada di Kabupaten Pesisir Barat sebanyak 33.953 orang (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2016)

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas di Kota Bandar Lampung tahun 2015 Kunjungan Tertinggi Puskesmas Panjang sebanyak 65.882 orang dan terendah Puskesmas Pinang Jaya sebanyak 5.826 orang sedangkan Puskesmas Sukarame sebanyak 31.826 orang. Pada tahun 2016, kunjungan tertinggi terdapat di Puskesmas Panjang sebanyak 67.070 orang dan kunjungan terendah ada di Puskesmas Pinang Jaya sebesar 6.083 orang sedangkan Puskesmas Sukarame sebesar 28.109 mengalami penurunan (Profil Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, 2017)

Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilakukan di masing-masing Puskesmas di Kota Bandar Lampung, Indeks kepuasan responden terhadap pelayanan di Puskesmas Panjang sebesar 82,8%, Kemiling sebesar 80,9%, Kedaton sebesar 78,9%, dan Puskesmas Wayhalim sebesar 71,66% dengan standar kepuasan menurut Keputusan M.PAN No.25 tahun 2008  $\geq 90\%$ .

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka Puskesmas Wayhalim diuntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien dengan peningkatan mutu. Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintah maupun sektor

swasta. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar, Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan pada diri setiap pasien. Makin kesempurnaan pelayanan tersebut maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan (Nuraini, Garna, & Respati, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Subekti, 2009) Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya sudah baik, namun hendaklah di tingkatkan faktir-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik dari segi kemampuan kerja, motivasi kerja dan kesempatan/peluang kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan (Hasbi, 2012), Kualitas pelayanan puskesmas kampar kiri kecamatan kampar kiri kabupaten kampar belumlah terlaksana dengan baik.

Hasil pemantauan Pusat Informasi Kesehatan (PIK) Untuk mengetahui bahwa untuk satu orang pasien di Puskesmas dibutuhkan waktu tunggu di loket 10 menit, di ruang periksa 15 sampai 20 menit dan ditempat resep biasa mencapai 15 menit, jadi untuk satu kali kunjungan pasien membutuhkan waktu 45 menit sampai 1 jam. Pelayanan pada Puskesmas Wayhalim masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat karena masih seringnya terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama untuk mendapatkan giliran dilayani oleh pegawai.

Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung adalah salah satu Puskesmas yang ada di wilayah Bandar Lampung. Untuk meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung, salah satu hal yang sangat penting adalah mengukur mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat dilihat dari empat hal yaitu dari hasil standar pelayanan minimal (SPM) Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Standar SPM > 90 %

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

dengan hasil capaian hanya 67, 29%, sehingga dapat menggambarkan mutu pelayanan masih belum optimal dan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, dimensi mutu ketanggapan, kehandalan dan empati yang masih dirasakan kurang memuaskan bagi beberapa pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 5-7 Desember 2017 di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung dengan 15 orang pasien, yang menjadi sampel dalam studi pendahuluan ini adalah pasien dan keluarga pasien. Sebanyak 10 (66,7%) keluhan pasien antara lain tentang prosedur yang masih berbelit, sebanyak 9 (60%) orang mengatakan ruang tunggu yang dirasa kurang nyaman, Sebanyak 9 (60%) orang mengatakan jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang tidak segera melayani saat pasien datang, kurang ramah, Informasi yang tidak jelas 11 (73,3%), dan waktu tunggu yang masih lama 9 (60%). Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa saat memberikan pelayanan tampak petugas dengan wajah tidak ramah, sampah terlihat berserakan di ruang tunggu pasien, kamar mandi terlihat belum dibersihkan, ruang / kamar obat sempit, kursi ruang tunggu pasien kurang karena terlihat pasien berdiri saat menunggu antrian, petugas sudah datang ke

## HASIL PENELITIAN

### Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim tahun 2018**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kepuasan	Loyal	126	60,9
	Tidak loyal	81	39,1
Bukti fisik	Baik	102	49,3
	Tidak baik	105	50,7
Keandalan	Baik	96	46,4
	Tidak baik	111	53,4
Daya Tanggap	Baik	105	50,7
	Tidak baik	102	49,3
Jaminan	Baik	126	60,9
	Tidak baik	81	39,1
Empati	Baik	51	24,6
	Tidak baik	159	75,4
<b>Total</b>		<b>207</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1, diketahui sebanyak 126 (60,9%) responden mengatakan loyal dan sebanyak 81 (39,1%) responden

Puskesmas namun pelayanan tidak segera dibuka sehingga terlihat penumpukan pasien.

Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang di dasarkan pada data kuantitatif dimana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan (Lubis, 2018). Metode ini sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah – kaidah ilmiah yaitu konkrit /empiris, obyektif karena dengan metode ini dapat ditemukan dan di kembangkan berbagai iptek baru. Metode ini di sebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Nugrahani & Hum, 2014).

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*, penelitian ini dilakukan hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Swarjana, 2012).

Sasaran dalam penelitian adalah seluruh pengunjung Puskesmas. Penelitian dilakukan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Penelitian telah dilaksanakan pada tanggal 9 Februari-5 Maret 2018.

mengatakan tidak loyal terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 102 (49,3%) responden mengatakan

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

bukti fisik tidak baik dan yang mengatakan bukti fisik baik yaitu sebanyak 105 (50,7%) responden di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 96 (46,4%) responden mengatakan keandalan petugas baik dan responden yang mengatakan keandalan petugas tidak baik sebanyak 71 (48,3%) responden di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 105 (50,7%) responden mengatakan daya tanggap petugas baik dan responden yang mengatakan daya tanggap petugas tidak baik

#### Analisis Bivariat

**Tabel 2. Hubungan Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Way Halim Tahun 2018**

Bukti Fisik	Kepuasan				Total	p-value	OR 95% CI	
	Puas		Tidak Puas					
	n	%	n	%	N	%		
Baik	78	76,5	24	23,5	102	100	0,000 3,859 (2,124-7,013)	
Tidak baik	48	45,7	57	54,3	105	100		
Keandalan	Kepuasan keluarga pasien				N	%	p-value	OR 95% CI
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%				
Baik	75	78,1	21	21,9	96	100	0,000 4,202 (2,280-7,742)	
Tidak baik	51	45,9	60	54,1	111	100		
Daya tanggap	Kepuasan keluarga pasien				N	%	p-value	OR 95% CI
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%				
Baik	81	77,1	24	22,9	105	100	0,003 4,275 (2,346-7,791)	
Tidak baik	45	44,1	57	55,9	102	100		
Jaminan	Kepuasan keluarga pasien				N	%	p-value	OR 95% CI
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%				
Baik	96	76,7	30	23,8	126	100	0,000 5,440 (2,957-10,006)	
Tidak baik	30	37,0	51	63,0	81	100		
Empati	Kepuasan keluarga pasien				N	%	p-value	OR 95% CI
	Puas		Tidak puas					
	n	%	n	%				
Baik	45	88,2	6	11,8	51	100,0	0,000 6,944 (2,801-17,216)	
Tidak baik	81	51,9	75	48,1	156	100,0		

Hasil uji statistik diperoleh  $p$ -value = 0,001 yang berarti  $p < \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018, dengan nilai OR 3,859 artinya bukti fisik baik memiliki resiko 3 kali lebih

sebanyak 102 (49,3%) responden di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 126 (60,9%) responden jaminan baik dan responden yang mengatakan jaminan tidak baik sebanyak 81 (39,1%) responden terhadap pelayanan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 51 (24,6%) responden mengatakan empati petugas dan responden yang mengatakan empati petugas tidak baik sebanyak 156 (75,4%) di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung.

puas jika dibandingkan dengan bukti fisik yang tidak baik.

Hasil uji statistik diperoleh  $p$ -value = 0,000 yang berarti  $p < \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.

Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

Bandar Lampung tahun 2018, dengan nilai OR 4,202 artinya kehandalan baik memiliki resiko 4 kali lebih puas jika dibandingkan dengan kehandalan yang tidak baik.

Hasil uji statistik diperoleh  $p$ -value = 0,000 yang berarti  $p < \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018, dengan nilai OR 4,275 artinya daya tanggap baik memiliki resiko 4 kali lebih puas jika dibandingkan dengan daya tanggap yang tidak baik.

Hasil uji statistik diperoleh  $p$ -value = 0,000 yang berarti  $p < \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018, dengan nilai OR 5,440 artinya jaminan baik memiliki resiko 5 kali lebih puas jika dibandingkan dengan jaminan yang tidak baik.

Hasil uji statistik diperoleh  $p$ -value = 0,000 yang berarti  $p < \alpha$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018, dengan nilai OR 6,944 artinya empati baik memiliki resiko 6 kali lebih puas jika dibandingkan dengan empati yang baik.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 102 responden mengatakan bukti fisik baik, sebanyak 78 (76,5%) responden mengatakan puas dan sebanyak 24 (23,5%) responden mengatakan tidak puas, dan 105 responden yang mengatakan bukti fisik tidak baik yaitu, sebanyak 48 (45,7%) responden mengatakan puas dan sebanyak 57 (54,3%) responden mengatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan bukti fisik baik dan puas, hal ini menurut pendapat peneliti petugas memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien dan petugas selalu menjaga kerapian dan penampilannya sehingga membuat persepsi tentang bukti fisik adalah baik dan terdapat responden mengatakan bukti fisik

baik namun tidak puas hal ini dikarenakan bahwa kebersihan yang ada di ruangan dimana menurut responden petugas tidak selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ditempati dan petugas tidak menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan hal ini diketahui dari nilai jawaban responden yang rendah sehingga timbulah persepsi bawalaupun bukti fisik baik namun ada yang menyebabkan responden tidak puas.

Terdapat responden yang mengungkapkan bukti fisik tidak baik namun puas hal ini karena petugas yang memberikan penjelasan berkaitan dengan administrasi yang menurut responden baik namun jika dilihat dari segi fisik dari puskesmas ada yang membuat responden kecewa karena diketahui bahwa petugas kurang menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet dan terdapat responden mengatakan tidak puas bahwa petugas kurang menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet.

Menurut pendapat peneliti, bukti fisik memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. semua hal-hal yang berhubungan dengan penampilan fisik suatu jasa harus sesuai dengan apa yang pernah dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini berarti bukti fisik Puskesmas secara keseluruhan belum sesuai dengan harapan pasien karena sebagian besar responden masih merasa tidak puas dengan bukti fisik yang ada di puskesmas.

### Hubungan antara Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 96 responden dengan persepsi kehandalan baik, sebanyak 75 (78,1%) puas dan 21 (21,9%) tidak puas, dan dari 111 responden yang mengatakan kehandalan tidak baik sebanyak 24 (40,0%) puas dan sebanyak 36 (60,0%) tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat responden dengan persepsi kehandalan baik dan puas, bahwa pernyataan bahwa petugas mampu menangani masalah pengobatan dengan tepat dan profesional memiliki nilai point tertinggi begitu juga dengan pernyataan bahwa petugas memberikan informasi tentang

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku. Namun terdapat responden yang tidak puas, hal ini dimungkinkan karena tidak semua responden merasa bahwa petugas memberikan informasi fasilitas yang tersedia dengan jelas sehingga beberapa responden mengungkapkan walaupun kehandalan baik namun karena informasi yang disampaikan kurang jelas membuat persepsi yang baik menjadi kurang puas

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat responden yang mengatakan kehandalan tidak baik namun responden merasa puas hal ini sesuai dengan dimana responden merasa bahwa informasi yang diberikan terkait fasilitas kurang jelas namun petugas memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan serta petugas memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam pengobatan sehingga persepsi kehandalan yang kurang baik dapat tertutupi oleh tindakan petugas yang lain sehingga responden merasa puas dan pada penelitian ini diketahui juga terdapat responden yang mengatakan kehandalan tidak baik dan tidak puas hal ini dikarenakan bahwa ketepatan waktu petugas tiba di ruangan ketika responden membutuhkan mempunyai nilai jawaban terendah sehingga membuat responden merasa bahwa dimensi kehandalan yang ada di puskesmas kurang baik dan dari tidak baik ini menimbulkan ketidakpuasan.

Bila dilihat dari aspek pelayanan yang diperoleh di Puskesmas yang meliputi empat jenis pelayanan (administrasi, dokter, perawat, dan obat) yang masih kurang tentu saja sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Keempat faktor pelayanan tersebut memang merupakan bentuk pelayanan yang senantiasa dirasakan langsung oleh pasien. Sehingga apabila salah satu pelayanan saja dirasakan kurang memuaskan, maka dapat mengurangi terhadap kepuasan pasien (Trimurthy, 2008., Mote, 2008). Pasien yang datang ke Puskesmas pada umumnya merupakan penderita dalam keadaan sakit. Orang yang sakit cenderung memiliki kepribadian emosional dan perasaan yang sensitif, sehingga apabila dalam mendapatkan pelayanan yang dirasa kurang seperti yang diharapkan akan

lebih mudah menyebabkan perasaan kecewa dan tidak puas (Setiadi, 2015).

### **Hubungan antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 105 responden dengan persepsi daya tanggap baik, sebanyak 81 (77,1%) puas dan 24 (22,9%) tidak puas, dan dari 102 responden yang mengatakan daya tanggap tidak baik sebanyak 45 (44,1%) puas dan sebanyak 57 (55,9%) tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden dengan persepsi daya tanggap baik dan puas dan namun terdapat responden yang tidak puas, petugas bersedia menawarkan bantuan kepada ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta sehingga responden merasa puas dengan daya tanggap yang ditampilkan oleh petugas namun pada pernyataan dimana petugas segera menangani anda ketika di ruangan mendapatkan point terendah sehingga menyebabkan ketidakpuasan responden, karena responden ingin segera ditangani saat responden memerlukan pelayanan di puskesmas (Bahtiar, 2013., Yanti, 2013)

Berdasarkan penelitian, diketahui terdapat responden yang mengatakan daya tanggap tidak baik namun puas hal ini dimana petugas membantu anda untuk memperoleh obat mempunyai point yang cukup baik karena memiliki nilai yang bukan nilai terendah sehingga walaupun petugas tidak segera melakukan pelayanan namun ketika responde terbantu dengan bantuan petugas saat memperoleh obat merupakan persepsi responden menjadi puas dan terdapat responden yang tidak puas, berdasarkan beberapa item pernyataan tentang petugas menyediakan waktu khusus untuk membantu anda jika dibutuhkan, petugas membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium memiliki nilai terendah dinatara pernyataan yang ada sehingga menimbulkan persepsi negative yang membuat dimensi daya tanggap responden menjadi kurang baik (Pribadi, 2009).

Menurut pendapat peneliti memang pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas bukan merupakan pasien dengan pelayanan rawat inap, sehingga bagi pasien ada kecenderungan

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

kurang diperhatikan dengan kata lain pasien kurang memperdulikan faktor sarana dan fasilitas penunjang, karena tak semua pasien selalu memanfaatkan sarana penunjang atau bahkan bisa terjadi pasien awam terhadap sarana / kualitas sarana yang dimiliki Puskesmas. Hal ini menunjukkan pula bahwa tuntutan pasien yang utama adalah berobat ke Puskesmas dilayani dengan baik dan sembuh dari penyakitnya. Sementara pasien tak terlalu menuntut adanya faktor sarana dan fasilitas penunjang.

### **Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 126 responden dengan persepsi jaminan baik, sebanyak 96 (76,7%) puas dan 30 (23,8%) tidak puas, dan dari 81 responden yang mengatakan jaminan tidak baik sebanyak 30 (37,0%) puas dan sebanyak 51 (63,0%) tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden dengan persepsi jaminan baik dan puas hal ini karena diketahui bahwa pada item pernyataan petugas selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan anda. petugas teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan perawatan kepada responden memiliki nilai tertinggi sehingga dapat disimpulkan bahwa pada dimensi jaminan ini responden merasa baik dan menyebabkan puas namun terdapat beberapa responden yang tidak puas, hal ini diketahui dari item pernyataan yang mengungkapkan bahwa

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapat responden yang mengatakan jaminan tidak baik namun responden puas dan terdapat beberapa responden yang tidak puas terlihat dari petugas memberi perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan. petugas dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan pengobatan yang diberikan kepada anda. petugas jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.

### **Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018**

Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui dari 51 responden dengan persepsi empati baik,

sebanyak 45 (88,2%) puas dan 6 (11,8%) tidak puas, dan dari 156 responden yang mengatakan empati tidak baik sebanyak 81 (51,9%) puas dan sebanyak 75 (48,1%) tidak puas.

Berdasarkan dari hasil penelitian terdapat responden dengan persepsi empati baik dan puas namun terdapat responden yang tidak puas, pada item pernyataan petugas memberikan informasi kepada anda tentang segala tindakan pengobatan yang akan dilaksanakan memiliki nilai poit rendah, sehingga responden merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan (Kumalasari, 2009., Fattah, 2016., Arianto, 2017)

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat responden yang mengatakan empati tidak baik namun responden puas hal ini dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan petugas tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda, menurut responden petugas tidak membedakan saat memberikan pelayanan sehingga walaupun responden menilai ada yang tidak baik dalam segi empati namun responden masih merasa puas dan terdapat responden yang tidak puas hal ini dikarenakan diketahui bahwa hasil jawaban responden pada pernyataan petugas mudah ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan dan petugas perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan anda) memiliki nilai terendah sehingga responden mrasa pelayanan tidak baik dan merasa tidak puas.

Menurut pendapat peneliti. faktor yang dapat menyebabkan pasien merasakan tidak puas dengan pelayanan dapat disebabkan oleh petugas hanya menanyakan sakitnya, kemudian diperiksa dan diberikan resep obat. Seringkali dalam pelayanan pengobatan, jika pasien tidak menanyakan penyakit yang dideritanya, maka petugas tidak memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita, sehingga antara pasien dengan petugas belum terjadi komunikasi yang baik dan menimbulkan kesan bahwa petugas kurang ramah, kurang perhatian, serta waktu yang diberikan dalam pelayanan sangat singkat. Terbinanya hubungan antara petugas dengan pasien adalah kewajiban etik agar dapat terselenggara pelayanan kesehatan yang bermutu (Supardi, 2008)

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

## SIMPULAN

Hasil simpulan hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018., adalah:

1. Sebanyak 126 (60,9%) mengatakan puas, sebanyak 102 (49,3%) bukti fisik baik, sebanyak 96 (46,4%) kehandalan baik, sebanyak 105 (50,7%) daya tanggap baik, sebanyak 126 (60,9%) jaminan baik dan sebanyak 51 (24,6%) empati baik.
2. Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018 (*p-value*: 0,000 dan OR: 3,859)
3. Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018 (*p-value*: 0,000 dan OR: 4,202)
4. Ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018 (*p-value*: 0,000 dan OR: 4,725)
5. Ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018 (*p-value*: 0,000 dan OR: 5,440)
6. Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung tahun 2018 (*p-value*: 0,000 dan OR: 6,944)

## SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah diuraikan oleh penulis diatas, saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan dan masukkan bagi institusi kesehatan adalah sebagai berikut :

### 1. Rumah sakit

- a. Lebih meningkatkan upaya pengembangan dalam pelayanan pasien, seperti: membuat suatu prosedur penerimaan pasien yang singkat dan jelas kepada pihak keluarga, memberikan motivasi ke petugas seperti pemberian reward pegawai teladan.
- b. Kepada instalasi rawat inap perlu meningkatkan empati petugas seperti:
  - 1) Petugas diikuti pelatihan *caring*

- 2) Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
- 3) Meningkatkan pemberian informasi yang jelas dan akurat kepada pasien
- 4) Pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi yang diderita pasien.

### 2. Bagi peneliti lainnya

Diharapkan peneliti lainnya dapat melanjutkan penelitian ini agar dapat lebih menyempurnakan hasil penelitiannya hingga dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, misalnya dengan menambah variabel variabel lain berhubungan dengan manajemen mutu. Dan lebih menyempurnakan kuesioner penelitiannya, hingga dapat lebih menggali data data yang secara substansi dapat mempengaruhi Kepuasan keluarga pasien.

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, R. A. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Pandak li Bantul Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta).
- Bahtiar, B. (2013). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pangkajene dan Kepulauan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, (2016). *Profil Provinsi Lampung Tahun 2016*. Bandar Lampung. Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Author.
- Kumalasari, N. (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Mawar I Rsud Dr. Moewardi Surakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Lubis, M. S. (2018). *Metodologi penelitian*. Deepublish.
- Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IkM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang* (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Nuraini, F. A., Garna, H., & Respati, P. (2015). Perbandingan Kloramfenikol dengan Seftriakson Terhadap Lama Hari Turun Demam pada Anak Demam Tifoid. *Prosiding Pendidikan Dokter*, 914-919.
- Pribadi, A. (2009). *Analisis pengaruh faktor pengetahuan, motivasi, dan persepsi perawat tentang supervisi kepala ruang terhadap pelaksanaan dokumentasi asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Kelet provinsi Jawa Tengah di Jepara* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Putra, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016*.
- Setiadi, N. J. (2015). *Perilaku konsumen*. Kencana.
- Subekti, D. (2009). *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (Bp) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009* (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com

- Supardi, S. (2008). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus (Doctoral Dissertation, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro).
- Swarjana, I. K. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Penerbit Andi.
- Trimurthy, I. G. A. (2008). *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Weningsih, S. (2017). Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas li Baturaden, Kabupaten Banyumas). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(1), 44-58.
- Yanti, N. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)

**Andoko**<sup>1</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati Bandar Lampung.  
Email: Andoko2013@gmail.com

**Hendri Norman**<sup>2</sup> Perawat Ruang Kutilang Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung. Email: normanhendri@yahoo.com

**Dewi Novalina**<sup>3</sup> Perawat Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. Email: dewinovalina73@yahoo.com