



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat

*The Relationship Between Quality of Health Services and Patient Satisfaction at Kamonji Health Center, West Palu District*

Moh. Rizki Adriansa<sup>1\*</sup>, Sudirman<sup>2</sup>, Muhammad Anzar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

\*Corresponding Author e-mail: [moh,rizkiadriansa@gmail.com](mailto:moh,rizkiadriansa@gmail.com)

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 8 July, 2024

Revised: 8 August, 2024

Accepted: 15 August, 2024

#### Kata Kunci:

Mutu Pelayanan;  
Kesehatan;  
Kepuasan Pasien

#### Keywords:

Quality of Service;  
Health;  
Patient Satisfaction

DOI: [10.56338/jks.v7i8.5961](https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5961)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji kecamatan palu barat. Jenis penelitian ini adalah Observasional Analitik dengan pendekatan dengan pendekatan Cross Sactional yaitu penelitian untuk mempelajari kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja, dengan wawancara langsung kepada pasien yang berkunjung sebanyak 96 pasien di pukesmas Kamonji kecamatan Palu Barat. Dalam penelitian ini sampel di ambil dengan menggunakan teknik accidental sampling yaitu sampel yang di dapatkan dengan secara kebetulan atau di jumpai di puskesmas kamonji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, dimensi yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien yaitu kehandalan hasil Uji Chi-square  $P=0,002 < 0,05$ , Jaminan hasil Uji Chi-Square  $P=0,001 < 0,05$  dan Bukti Fisik dengan hasil uji Chi-Square  $P=0,001 < 0,05$ .

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Kamonji Health Center, West Palu District. This type of research is Observational Analytical with a Cross-Sactional approach, namely research to study the correlation between risk factors by means of an approach or data collection at once at one particular time only, with direct interviews with patients who visited as many as 96 patients at the Kamonji Health Center, West Palu District. In this study, samples were taken using the accidental sampling technique, namely samples obtained by chance or found at the Kamonji Health Center. The results of this study indicate that there is a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction, dimensions that have a relationship with patient satisfaction, namely the reliability of the Chi-square test results  $P = 0.002 < 0.05$ , Assurance of the Chi-Square Test results  $P = 0.001 < 0.05$  and Physical Evidence with the results of the Chi-Square test  $P = 0.001 < 0.05$ .*

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Yuni Astari 2020).

World Health Organization (WHO) memberikan dukungan kepada negara-negara untuk mengembangkan sistem pembayaran kesehatan dengan tujuan untuk menyediakan Universal Health Coverage. Universal Health Coverage memastikan bahwa semua orang dapat menerima pelayanan kesehatan tanpa adanya kesulitan keuangan (Haslinah ahmad, 2021).

Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang kesehatan Pasal 4 menyebutkan setiap orang berhak mendapatkan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat Kesehatan yang setinggi-tingginya dan pada pasal 7 menyebutkan bahwa Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab meningkatkan dan mengembangkan Upaya Kesehatan dalam rangka meningkatkan akses dan mutu Pelayanan

Kesehatan. Dari kutipan pasal tersebut kita melihat bahwa mutu pelayanan harus bisa di rasakan oleh semua orang tanpa ada pembeda apapun dan tentunya pemerintah berperan penting dalam mengawasi dan membantu hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan derajat kesehatan salah satunya adalah peningkatan atau perbaikan mutu pelayanan kesehatan.

Pelayanan yang baik dari instansi kesehatan akan berdampak baik juga pada mutu pelayanan di instansi tersebut, dan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah adanya rasa puas atau kepuasan yang di rasakan pasien.

Hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang membandingkan apakah yang diharapkan sudah sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima, sangat mempengaruhi kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit. Kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016).

Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2016).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, atau pun rehabilitatif di suatu wilayah kerja (Nurul Hidayatul Ulumiyah,2018).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Nurul Hidayatul Ulumiyah,2018), dan kepuasan pasien tergantung dari tingkat pelayanan berkualitas yang di berikan oleh puskesmas.

Puskesmas sebagai ujung tombak dalam upaya kesehatan dituntut untuk memberi pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Kemenkes, 2015).

Profil Dinas Kesehatan Kota Palu selama lima tahun terakhir menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien di 13 Puskesmas Kota Palu termaksud Puskesmas kamonji. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas tahun 2018 sebanyak 95.380 orang, tahun 2019 sebanyak 80.830 orang, tahun 2020 sebanyak 44.128 orang, dan pada tahun 2021 sebanyak 30.846 orang.

Data tersebut menunjukkan adanya kecenderungan penurunan angka kunjungan pasien pelayanan kesehatan Puskesmas. Ada beberapa kemungkinan yang terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya adalah karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat. Atau faktor internalnya disebabkan enggan masyarakat untuk berobat ke unit pelayanan kesehatan tersebut dikarenakan kurang puas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Adapun aduan dari masyarakat tentang kurang baiknya pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas kamonji, berdasarkan yang terdapat pada akun sosial media wali kota palu yang datang langsung ke tempat puskesmas kamonji Karena adanya aduan tentang lamanya pasien menunggu untuk mendapatkan perawatan di puskesmas tersebut, dalam aduan itu masyarakat menyampaikan pendapat bahwa lamanya pelayanan dan tidak adanya informasi tentang apa penyebab pasien menunggu terlalu

lama di ruang tunggu, Maka dari itu pasien tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh puskesmas kamonji, kejadian tersebut terjadi pada tanggal 9 Mei 2023. Dimensi dalam mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas yaitu Keandalan (Realibilty) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang di janjikan secara konsisten dan dapat di andalkan, Empati adalah meliputi pemahaman pemberi perhatian secara individual kepada pasien, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami pelanggan. Bukti fisik (Tangibles) adalah meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi. Ketanggapan (Responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pasien dan penyedia jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan (Assurance) yaitu mencakup pengetahuan dan kerama-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas daribahay, resiko atau keragu-raguan beberapa dimensi dialas dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakuakan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat”

## METODE

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasional analitik* yaitu penelitian yang meneliti mengkaji hubungan antara dua variabelataupun lebih dan peneliti cukup hanya mengamati tanpa melakukan intervensipada subjek penelitian, dengan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja.

### Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dipuskesmas Kamonji. Menurut M. Suparmoko dikutip Danang Sunyoto (2014:152), sampel “merupakan bagian kecil dari suatu populasi.” Sampel dalam penelitian ini adalah Belum di ketahui Maka peneliti menggunakan Rumuslameshow untuk menentukan sampel,Rumus Lameshow Sebagai berikut :

Di ketahui :

$$n = \left( z + \frac{1 - a}{d^2} \right)^2 (p)(1 - p)$$

n= Jumlah sampel

z= nilai tabel normal dengan alpha tertentu = 1,96

d= Alpha (0,1) 10% dari tingkat kepercayaan 95%

P= Fokus kasus = 0,5

Jadi :

$$n = \frac{1,96^2 \times (0,5)(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

---

$$0,1^2$$

$$n = 3,8416 \times (0,25)$$

---

$$0,01$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Jadi Sampel dalam penelitian ini adalah 96 Pasien.

### **Pengumpulan Data**

#### 1. Data Primer

Menurut Danang Sunyoto dalam buku praktik riset perilaku konsumen (2014:113), definisi data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (Porwani, S., & Septiyani, D. R. 2019)

#### 2. Data Sekunder

Menurut Danang Sunyoto (2014:113), definisi data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan organisasi yang bukan pengelolanya. Data sekunder ini diperoleh dari data, catatan-catatan, serta dokumen yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Dalam Penelitian ini peneliti mengambil Data awal dari profil dinas kesehatan Kota palu.

### **Analisis Data**

#### **Analisis Univariat**

Analisis Univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi, frekuensi dari masing-masing variabel yang diteliti baik variabel dependen maupun independen

#### **Analisis Bivariat**

Analisis Bivariat dilakukan untuk melihat adanya hubungan antara variabel independen dan dependen, dengan menggunakan uji *Chi-Square*( $x^2$ ), Dengan derajat kepercayaan 95%

Interpretasi:

Jika  $p\text{-value} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya menunjukkan 2 variabel tersebut tidak ada hubungan

Jika  $p\text{-value} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya menunjukkan 2 variabel tersebut ada hubungan.

### **Penyajian Data**

Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Pada tahap akhir pengukuran akan ditarik kesimpulan dari penelitian

## HASIL DAN DISKUSI

### Kehandalan Petugas Kesehatan

Kehandalan petugas kesehatan yang di maksud yaitu pelaksanaan kegiatan yang meliputi pelayanan yang di lakukan oleh petugas pelayanan kesehatan yang tidak berbelit-belit, pelayanan pemeriksaan, Pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, kegiatan administrasi yang teratur, tenaga medis dan karyawan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keluhan pasien. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pasien merasa puas atas pelayanan kesehatan dan bersedia untuk berkunjung kembali, maka dari itu ketanggapan yang di miliki oleh puskesmas harus mampu memuaskan masyarakat yang berkunjung sebagai pengguna pelayanan kesehatan.

Pada analisis univariat hasil penelitian menunjukkan bahwa 59 responden (61,5%) menyatakan bahwa kehandalan petigas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji handal, dan 37 responden (38,5%) menyatakan bahwa Kehandalan pelayanan kesehatan puskesmas kamonji Tidak Handal.

Sedangkan pada analisis bivariat menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kehandalan pada petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji yaitu sebanyak 52 responden (54,2%) dan sebanyak 44 responden (45,8%) lainnya pada petugas puskesmas kamonji menyatakan Tidak Handal. Dalam hal ini menunjukan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kehandalan petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Anton (2021), Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Epuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar, berdasarkan Dimensi kehandalan dari 66 responden sebanyak 50 responden (75,8%) menyatakan Puas dengan kehandalan dari puskesmas Tersebut, dengan hasil Uji Chi-square diperoleh nilai  $p=0,00$ . Karena nilai  $p < \alpha=0,05$  maka hipotesis penelitian tersebut diterima. Berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini menggunakan jenis Jenis penelitan ini adalah Deskriptif Analisis dengan menggunakan Desain penelitian cross sectional untuk melihat Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Pada penelietian yang di lakukan oleh Ali Imran (2017) Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Pusat Kesehatan Angkatan Darat (Puskesad) Polkes Kabupaten Takalar. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square test diperoleh nilai  $p = 0,000$ . Karena nilai  $< 0,05$  (nilai value <), ini berarti ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dari 94 responden, yang menyatakan cukup terhadap ketanggapan sebanyak 57 (60,6%) dan yang menyatakan kurang sebanyak 37 (39,4%). Kemudian dari hasil tabulasi silang pada tabel 5 menunjukkan bahwa dari 57 responden yang menyatakan ketanggapan terdapat 53 (93,0%) yang menilai cukup terhadap ketanggapan pasien. Sedangkan dari 37 responden yang menyatakan kurang terhadap ketanggapan terdapat 19 (51,4%) yang menilai kurang terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian yang di lakukan oleh Mira Elvina (2023) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan p value  $0,001 < 0,05$  yang bererti ada hubungan antara Kehandalan dengan kepuasan pasien.

### Jaminan petugas Kesehatan

Jaminan petugas pasien merupakan pelaksanaan kegiatan pelayanan petugas pasien kesehatan meliputi jaminan petugas kesehatan medis dan karyawan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja tenaga medis dan karyawan, sikap sopan snatun, jujur dan dapat di percaya dari tenaga medis, biaya pelayanan, kualitas pelayanan yang di terima, serta kemampuan pengetahuan dan kecakapan tenaga medis di puskesmas kamonji ketika menjalankan tugas.

Pada analisis univariat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 63 responden (65,6%) menyatakan bahwa jaminan (assurance) pada petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji

mampu, dan sebanyak 33 responden (34,4%) bahwa jaminan pada pelayanan petugas di puskesmas kamonji tidak mampu.

Adapun pada analisis bivariat dapat dilihat hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan jaminan pelayanan kesehatan pada puskesmas kamonji mampu sebanyak 52 responden (54,2%), sedangkan responden yang menyatakan jaminan petugas kesehatan tidak mampu sebanyak 44 responden (45,8%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fakhriannor (2021), Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021, menunjukkan hasil yang sama yaitu ada hubungan antara dimensi mutu Jaminan dengan kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa untuk mencapai aspek dimensi Jaminan setiap tenaga kesehatan harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan rencana, memiliki kesadaran dalam pelayanan terhadap permasalahan yang dialami, tepat dalam menyampaikan informasi, dan akurat dalam pelayanan. Dengan hasil dari penelitian yaitu Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik terhadap assurance (jaminan) yaitu sebanyak 58 responden (60,4%). Hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 84 responden (87,5%) dengan poin petugas tidak ramah dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arief Maulana (2021) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Upt. Puskesmas Karang Intan 1 Kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan 99 responden dengan proses pengumpulan data yaitu Accidental sampel dan metode yang digunakan adalah korelasional analitik dengan desain Cross sectional. Dari hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai P.value 0.00 ( $p < \alpha 0.05$ ) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Jaminan (Assurance) dengan Kepuasan pasien di UPT. Puskesmas Karang Intan 1 Kabupaten Banjar.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh Melky Kindly Suwuh (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Berdasarkan hasil uji statistik chi square didapatkan bahwa nilai  $p = 0,036$ . Dengan  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian artinya terdapat hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

### **Bukti Fisik Kesehatan**

Bukti Fisik, yaitu peralatan yang lengkap, fasilitas umum yang memadai, keadaan ruangan puskesmas yang bersih, Penampilan petugas kesehatan yang sopan dan Rapih, dan obat-obatan yang lengkap.

Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran dalam membantu menjadikan suatu puskesmas menjadi lebih baik lagi kedepannya, penilaian pasien terhadap kinerja ataupun fasilitas puskesmas yang ada dan membuat puskesmas tersebut akan terus dikunjungi pasien karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai membuat pasien tersebut puas dan nyaman ketika berkunjung di puskesmas tersebut.

Pada Analisis Univariat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 54 responden (56,3%) menyatakan bahwa Bukti Fisik di puskesmas kamonji Baik, dan sebanyak 42 responden (43,7%) bahwa Bukti Fisik di puskesmas kamonji Tidak Baik.

Adapun pada analisis Bivariat dapat dilihat hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Bukti Fisik di puskesmas kamonji Baik

sebanyak 52 responden (54,2%), sedangkan 44 responden (45,8%) yang menyatakan Bukti Fisik di puskesmas kamonji tidak baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsup Dr. M. Djamil Padang

Tahun 2019, Berdasarkan hasil uji statistic menunjukkan nilai  $p = 0,0005 < 0,05 (\alpha)$  artinya  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara (tangibles) dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Kebidanan RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2019. Setelah dilakukan analisis lanjut didapatkan nilai OR sebesar 9,053 artinya bahwa responden yang menyatakan wujud fisik kurang baik berpeluang sebesar 9 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang menyatakan wujud fisik baik. Sama halnya dalam penelitian yang di lakukan oleh Nur Qamariyah (2020) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas yang menunjukkan adanya Hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik chi- square antara variabel Bukti Fisik dengan variabel kepuasan pasien diperoleh  $p = 0,002 < \alpha = 0,05$ . Hasil tersebut memberikan makna bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan tangibility dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ridge. Pada Penelitian yang di lakukan oleh Aprina Hetikus Taekab (2019) yang menunjukkan hasil yang sama. hasil uji tabulasi silang diperoleh nilai p-value sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Leyangan.

### **Empati petugas Kesehatan**

Empati yaitu merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen, tidak membedakan pasien ketika berkunjung kepuskesmas, petugas kesehatan yang peduli terhadap keluhan pasien dan ketulusan petugas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Pada Analisis Univariat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden (62,5%) menyatakan bahwa Empati petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji Baik, dan sebanyak 36 responden (37,5%) bahwa Empati petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji Tidak Baik.

Adapun pada analisis Bivariat dapat dilihat hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Empati petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji Baik sebanyak 52 responden (54,2%), sedangkan 44 responden (45,8%) yang menyatakan Empati petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji tidak baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Billy Rolly Sondakh (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Pada variabel empati dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (P Value) pada variabel empati sebesar  $0,785 > 0,05$ . Atas dasar perbandingan tersebut, maka  $H_0$  diterima atau berarti variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada penelitian yang di lakukan oleh Medan Joyce Silalahi (2019) Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Pada variabel perawat ramah dan empati, dari hasil uji statistik Chi-square  $P = 0,89 > 0,05$  dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara perawat ramah dan empati dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan.

### **Daya Tanggap petugas pelayanan kesehatan**

Daya Tanggap petugas pelayanan kesehatan merupakan pelaksanaan pelayanan kesehatan yang meliputi ketanggapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, daya tanggap petugas kesehatan terhadap keluhan pasien serta pemberian prosedur informasi yang jelas dan dapat dengan mudah di mengerti pasien.

Pada Analisis Univariat hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 51 responden (53,1%) menyatakan bahwa Daya Tanggap petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji Tanggap, dan

sebanyak 45 responden (46,9%) bahwa Daya Tanggap petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji Tidak Tanggap.

Adapun pada analisis Bivariat dapat dilihat hasil dari penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Daya Tanggap petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji Baik sebanyak 52 responden (54,2%), sedangkan 44 responden (45,8%) yang menyatakan Empati petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji tidak baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedek Safitri (2022) Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan, menunjukkan hasil yang sama Hasil uji statistik Chi-square pada dimensi daya tanggap (responsiveness) menyatakan hasil yaitu nilai p-value  $0,456 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soal Kabupaten Pesisir Selatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 responden tanggap terdapat 12 orang (54,5%) puas dengan mutu pelayanan dan 10 orang (45,5%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 21 responden kurang tanggap terdapat 11 orang (52,4%) puas dengan mutu pelayanan dan 10 orang (47,6%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square p value = 1,000 ( $n > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

## KESIMPULAN

Ada hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas kamonji dengan hasil Uji Chi-Square nilai P-Value =  $0,002 < 0,05$  Yang artinya  $H_0$  di tolak dan menunjukkan adanya Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji.

Tidak ada hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas kamonji dengan hasil Uji Chi-Square nilai P-Value =  $0,112 > 0,05$  Yang artinya  $H_0$  di terima dan menunjukkan tidak adanya Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji

Tidak ada hubungan yang signifikan antara Empati pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas kamonji dengan hasil Uji Chi-Square nilai P-Value =  $0,204 > 0,05$  Yang artinya  $H_0$  di Terima dan menunjukkan tidak adanya Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji

Ada hubungan yang signifikan antara Bukti Fisik pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas kamonji dengan hasil Uji Chi-Square nilai P-Value =  $0,001 < 0,05$  Yang artinya  $H_0$  di tolak dan menunjukkan adanya Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji

Ada hubungan yang signifikan antara Jaminan pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas kamonji dengan hasil Uji Chi-Square nilai P-Value =  $0,001 < 0,05$  Yang artinya  $H_0$  di tolak dan menunjukkan adanya Hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kamonji

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. F. (2019). Mutu dalam Perspektif Fegeinbaum dan Implementasinya dalam Lembaga Pendidikan. *Managere: Indonesian Journal of Educational Management*, 1(1), 86-98.
- Anggraeni, R. (2019). Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Deepublish. Anton, A., Napitupulu,



- M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Astari, R. Y. (2020). Mutu pelayanan kebidanan dan kebijakan kesehatan. Deepublish.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- Gunawan, I. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat kecamatan metro kibang kabupaten lampung timur. *Jurnal Simplex*, 2(1).
- Hadi, S. (2020). Model pengembangan mutu di lembaga pendidikan. *PENSA*, 2(3), 321-347.
- Harsoyo, R. (2021). Model Pengembangan Mutu Pendidikan (Tinjauan Konsep Mutu Kaoru Ishikawa). *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 2(1), 95-112.
- Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radieswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2), 127-140.
- Insaniah, S. (2020). Peningkatan Mutu Pendidikan menurut Perspektif Deming (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kau, M. A. (2010). Empati dan perilaku prososial pada anak. *Jurnal Inovasi*, 7(03).
- Lestari, T. R. P. (2020). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157-174.
- Larasati, R., Supinardi, B., & Fadhillah, M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sleman. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 585-594.
- Machmud, R. (2008). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186-190.
- Malik, S. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(6), 552-562.
- Nuviana, W., Noor, M., & Jauchar, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD. Puskesmas Lempake. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621-2634.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214.
- Syifani, D., & Dores, A. (2018). Aplikasi Sistem Rekam Medis di Puskesmas Kelurahan Gunung. *JUST IT: Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(1), 22-31.
- Ramadhan, I. H., & Suprajang, S. E. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Mitra Husada kecamatan Wates kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 3(2), 138-148.
- Siahaan, A., Akmalia, R., Amelia, Y., Wulandari, T., & Pasaribu, K. (2023). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Journal on Education*, 5(2), 3840-3848
- Subaida, S., Mansur, M., & Muhtadi, R. (2020). Strategi Keandalan Pelayanan Pada Pt. Bprs Sarana Prima Mandiri. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 1(2), 265-274.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39-53.
- Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Porwani, S., & Septiyani, D. R. (2019). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

---

rawat jalan di bagian pendaftaran pada uptd puskesmas sosial Palembang. Adminika, 5(1), 61-81.