

[ISSN 2597- 6052](#)

# MPPKI

## Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

### The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien PTM di UPTD Puskesmas Tosora

### *The Relationship of Health Service Quality With PTM Patient Satisfaction in UPTD Puskesmas Tosora*

St. Rosmanely<sup>1\*</sup>, Muh. Yusri Abadi<sup>2</sup>, Ika Bella Rezqi Jaya<sup>3</sup>, Ahmad Yani<sup>4</sup><sup>1,2,3</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Unhas<sup>4</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palu\*Korespondensi Penulis : [rosmanely19@gmail.com](mailto:rosmanely19@gmail.com)

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Pelayanan kesehatan dipahami sebagai pemenuhan kebutuhan pasien dan kualitas pelayanan yang diterima pasien dapat dinilai salah satunya berdasarkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan bahagia yang muncul pada diri seorang sehabis menerima pelayanan yang diterima atau dialam secara eksklusif atau menggunakan istilah lain tingkat perasaan seseorang pelanggan sehabis membandingkan kinerja atau output yang dirasakan.

**Tujuan:** untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Puskesmas Tosora.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Penelitian dilakukan pada bulan April – Mei 2022.

**Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis ( $p=0.086$ ), akses terhadap pelayanan ( $p=0.013$ ), hubungan interpersonal ( $p=0.000$ ), dan kenyamanan ( $p=0.006$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel akses terhadap pelayanan, hubungan interpersonal, kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora. Sedangkan, tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo.

**Kesimpulan:** Ada hubungan antara faktor variabel akses terhadap pelayanan, hubungan interpersonal, dan kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD puskesmas Tosora Kabupaten Wajo. Saran penulis untuk pihak Puskesmas agar meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga dapat memberikan dampak kepuasan kepada pasien.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan; Kepuasan Pasien

#### Abstract

**Background:** Health services are understood as meeting patient needs and the quality of service received by patients can be assessed based on patient satisfaction. Patient satisfaction is a feeling of happiness that arises in a person after receiving services received or experienced exclusively or using other terms the level of one's feelings of customers after comparing performance or perceived output.

**Purpose:** The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients for non-communicable diseases at the Tosora Health Center.

**Methods:** This type of research is quantitative with a *Cross Sectional Study* approach. The sampling technique in this study was using the *accidental sampling* method. The number of samples in this study were 95 respondents. The research was conducted in April – May 2022.

**Results:** The results of this study indicate that technical competence ( $p=0.086$ ), access to services ( $p=0.013$ ), interpersonal relationships ( $p=0.000$ ), and comfort ( $p=0.006$ ). Therefore, it can be concluded that there is a relationship between the variables of access to services, interpersonal relationships, comfort and satisfaction of non-communicable disease outpatients at the UPTD Puskesmas Tosora. Meanwhile, there is no relationship between the technical competence variable and the satisfaction of outpatients for non-communicable diseases at the UPTD Public Health Center Tosora, Wajo Regency.

**Conclusion:** There is a relationship between the variable factors of access to services, interpersonal relationships, and comfort with the satisfaction of non-communicable disease outpatients at the UPTD of the Tosora Health Center, Wajo Regency. The author's suggestion for the Puskesmas is to improve the quality of health services provided to patients, so that it can have an impact on patient satisfaction.

**Keywords:** Service Quality; Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya advokasi dan pencegahan yang diutamakan. Permenkes 2014 dalam menyebutkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dimana lebih mengedepankan upaya promotif dan preventif untuk tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang tinggi pada daerah kerjanya (1). Puskesmas adalah salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan di Indonesia. Sedangkan dalam, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) telah ditetapkan sebagai salah satu instansi kesehatan masyarakat terpenting di Indonesia dan merupakan suatu kesatuan yang menyeluruh (2).

Puskesmas mempunyai program kesehatan wajib dan program kesehatan untuk pembangunan kesehatan (3). Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat (4). Sebagai pusat layanan kesehatan, puskesmas mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medik. Sementara pelayanan kesehatan masyarakat yaitu upaya promotif dan preventif misalnya penyuluhan Kesehatan (5). Pandangan pasien tentang layanan medis yang diterima mungkin mencerminkan instruksi untuk memberikan layanan di Puskesmas.

Kepuasan pasien adalah perasaan bahagia yang muncul pada diri seorang sehabis menerima pelayanan yang diterima atau dialam secara eksklusif atau menggunakan istilah lain tingkat perasaan seseorang pelanggan sehabis membandingkan kinerja atau output yang dirasakan (1). Pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap puskesmas (6). Sementara pelayanan kesehatan masyarakat yaitu upaya promotif dan preventif misalnya penyuluhan Kesehatan (5). Mutu pelayanan kesehatan harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan sebagai pemenuhan tuntutan masyarakat yang tinggi akan mutu layanan medis. Sehingga, hal penting yang harus dilakukan yaitu kegiatan survei lapangan terkait kepuasan, karena dapat digunakan untuk melakukan peningkatan kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan.

Kepuasan memanasifestasikan dirinya menjadi distribusi, akses dan pemanfaatan layanan Kesehatan (7). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara terencana dan akurat (8). Menurut Lori Di Prete Brown (1998) dalam Wanarto (2013) tentang dimensi mutu pelayanan, ada delapan dimensi yaitu Kompetensi Teknis, Akses/Keterjangkauan Terhadap Pelayanan, Efektifitas, Hubungan Interpersonal, Efisiensi, Kesenambungan, Keamanan, Kenyamanan/Kenikmatan (9).

Puskesmas Tosora sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan, wajib memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada pasien. Pada pengambilan data awal di Puskesmas Tosora diperoleh informasi bahwa di Puskesmas Tosora hanya tersedia pelayanan rawat jalan dengan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Tosora pada tahun 2019 sebanyak 8.602 kunjungan, dan pada tahun 2020 sebanyak 5.691 kunjungan.

Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga membentuk loyalitas bagi pasien untuk menggunakan kembali layanan tersebut atau setidaknya merekomendasikan pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga membutuhkan pelayanan yang sama dan dapat menjadi bahan penilaian terhadap kinerja pelayanan Kesehatan sehingga dapat diketahui komponen yang wajib dipertahankan dan ditingkatkan oleh Puskesmas Tosora. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Tosora yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Mei Tahun 2022 di UPTD Puskesmas Tosora. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan penyakit tidak menular yang datang berkunjung pada Puskesmas Tosora selama tahun 2020 yaitu sebanyak 1.934 pasien. Besar sampel penelitian ini sebanyak 95 sampel dengan melihat kriteria inklusi yang telah ditentukan. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode accidental sampling yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka pasien tersebut dapat dijadikan sampel (Sitoyo, S. and Sodik, A. 2015). Peneliti mengumpulkan data secara offline dengan mewawancarai pasien yang menjadi responden dengan menggunakan kuesioner. Data yang didapatkan dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan aplikasi SPSS dengan menggunakan uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen yang kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi sebagai bentuk interpretasi dalam membahas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memilih 4 dimensi saja yang disebutkan dalam teori Lori Di Prete Brown dikarenakan itulah yang akan menjadi fokus utama peneliti. Keempat dimensi tersebut yaitu kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, hubungan interpersonal, dan kenyamanan.



Sumber : Data Primer, 2022

**Gambar 1.** Lokasi Penelitian

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik responden di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo

Karakteristik responden	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki – Laki	25	26,30
Perempuan	70	73,70
<b>Kelompok Umur</b>		
18 – 25 tahun	17	17,90
26 – 35 tahun	21	22,10
36 – 45 tahun	17	17,90
>.46 tahun	40	42,10
<b>Karakteristik responden</b>		
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Tamat SD	24	25,30
Tamat SD	34	35,80
Tamat SMP	16	16,80
Tamat SMA	15	15,80
Tamat Perguruan Tinggi	6	6,30
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	2	2,10
Pegawai Swasta	3	3,20
Wiraswasta	11	11,60
Petani	7	7,40
IRT	58	61,10
Tidak Bekerja	14	14,70

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan jumlah 70 responden (73,3%). Sedangkan responden jenis kelamin laki- laki berjumlah 25 responden (26, 3%). Hal ini

menunjukkan kelompok jenis kelamin yang banyak menjadi responden di UPTD Puskesmas Tosora adalah perempuan. sebagian besar responden berada pada kelompok umur >46 tahun sebanyak 40 responden (42,1%) dan paling sedikit pada kelompok umur 18-25 dan 36-45 tahun yang masing-masing sebesar 17 responden (17,9%). Sebagian besar pendidikan terakhir responden yaitu tamat SD sebanyak 34 responden (35,8%) dan paling sedikit yaitu tamat perguruan tinggi sebanyak 6 responden (6,3%). Sebagian besar pekerjaan responden yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 58 responden (61,1%) dan paling sedikit yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 2 responden (2,1%).

### Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

**Tabel 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo

Variabel Penelitian	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Kompetensi Teknis</b>		
Baik	79	83.20
Kurang Baik	16	16.80
<b>Akses Terhadap Pelayanan</b>		
Baik	21	22,10
<b>Variabel Penelitian</b>		
Kurang Baik	74	77.90
<b>Hubungan Interpersonal</b>		
Baik	39	41.10
Kurang Baik	56	58.90
<b>Kenyamanan</b>		
Baik	45	47.40
Kurang Baik	50	52.60
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	11	11.60
Kurang Puas	84	88.40

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa dari 95 responden, terdapat 79 responden (83,2%) mengatakan baik terhadap variabel kompetensi teknis mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 16 responden (16,8%) mengatakan kurang baik terhadap variabel kompetensi teknis terhadap mutu pelayanan kesehatan, terdapat 21 responden (22,1%) mengatakan baik terhadap variabel akses terhadap pelayanan mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 74 responden (77,9%) mengatakan kurang baik terhadap variabel akses terhadap pelayanan terhadap mutu pelayanan kesehatan, terdapat 39 responden (41,1%) mengatakan baik terhadap variabel hubungan interpersonal mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 56 responden (58,9%) mengatakan kurang baik terhadap variabel hubungan interpersonal terhadap mutu pelayanan kesehatan, terdapat 45 responden (47,4%) mengatakan baik terhadap variabel kenyamanan mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 50 responden (52,6%) mengatakan kurang baik terhadap variabel kenyamanan terhadap mutu pelayanan kesehatan, terdapat 11 responden (11,6%) mengatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan, sedangkan 84 responden (88,4%) mengatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Tosora.

### Deskripsi Hubungan Antar Variabel Penelitian

**Tabel 3.** Analisis Hubungan Antar Variabel Penelitian di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo

Variabel Independen	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Kompetensi Teknis</b>							
Baik	7	8,9	72	91,1	79	100	0,086
Kurang Baik	4	25,0	12	75,0	16	100	

Variabel Independen	Kepuasan Pasien						P Value
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Akses Terhadap Pelayanan</b>							
Baik	6	28,6	15	71,4	21	100	0,013
Kurang Baik	5	6,8	69	93,2	74	100	
<b>Hubungan Interpersonal</b>							
Baik	10	25,6	29	74,4	39	100	0,000
Kurang Baik	1	1,8	55	98,2	56	100	
<b>Kenyamanan</b>							
Baik	10	22,2	35	77,8	45	100	0,006
Kurang Baik	1	2,0	49	98,0	50	100	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa untuk variable kompetensi teknis, jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 79 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 16 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 7 (8,9%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 72 (91,1%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 4 (25,0%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 12 (75,0%). Hasil uji statistic diperoleh diperoleh nilai  $p = 0,086$  ( $p < 0,05$ ) Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi teknis tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora.

Untuk variabel akses terhadap pelayanan diketahui bahwa jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 21 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 74 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 6 (28,6%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 15 (71,4%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 5 (6,8%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 69 (93,2%). Hasil uji statistic diperoleh diperoleh nilai  $p = 0,013$  ( $p < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa akses terhadap pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora.

Untuk variabel hubungan interpersonal diketahui bahwa jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 39 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 56 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 10 (25,6%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 29 (74,4%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 1 (1,8%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 55 (98,2%). Hasil uji statistic diperoleh diperoleh nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan interpersonal memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora.

Untuk variabel kenyamanan diketahui bahwa jumlah responden yang mengatakan baik sebanyak 45 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 50 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan baik dan merasa puas sebanyak 10 (22,2%) dan responden yang mengatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 35 (77,8%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 1 (1,0%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 49 (98,0%). Hasil uji statistic diperoleh diperoleh nilai  $p = 0,006$  ( $p < 0,05$ ) Sehingga dapat disimpulkan bahwa kenyamanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1, responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan yakni sebanyak 70 responden (73,7%) dan responden laki-laki sebesar 25 responden (26,3%). Berdasarkan kelompok umur, responden yang paling banyak adalah responden yang berumur >46 tahun sebanyak 40 responden (42,1%). Berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir Tamat SD sebanyak 34 responden (35,8%). Berdasarkan pekerjaan, responden sebagian besar berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 58 responden (61,1%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan kompetensi teknis petugas baik yaitu 79 responden (83,2%) sedangkan yang menyatakan kompetensi teknis petugas kurang sebanyak 16 responden (16,8%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas petugas di UPTD Puskesmas Tosora telah memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik sehingga membantu keberhasilan pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai yang spesifik berada pada responden yang menyatakan puas sebanyak 2 responden (2,3%) berada pada kompetensi teknis kurang baik. Hal ini terjadi karena responden yang tidak terlalu mempermasalahkan bagaimana kompetensi teknis yang dimiliki petugas kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut. Adapun responden yang menyatakan kurang puas berada pada kompetensi teknis kurang baik sebanyak 12 responden (75,0%). Hasil uji statistik didasarkan pada hasil uji *chi-square* namun karena syarat uji *chi-square* tidak terpenuhi maka nilai yang dilihat yaitu *fisher's exact* yang diperoleh  $p=0,086$  karena nilai  $p > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian dilakukan oleh (10) dengan judul Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rskdia Pertiwi yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang spesifik pada variabel akses terhadap pelayanan berada pada responden yang menyatakan kurang puas pada akses yang baik sebanyak 5 responden (6,8%). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada wilayah yang tidak dilewati oleh kendaraan umum sehingga pasien biasanya menggunakan jasa ojek. Adapun responden yang menyatakan kurang puas berada pada akses kurang baik sebanyak 69 responden (93,2%). Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan atau akses yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh dari puskesmas dan kondisi jalan yang masih kurang baik, terkhusus kondisi jalan pada saat musim hujan. Hasil uji statistik didasarkan pada hasil uji *chi-square* namun karena syarat uji *chi-square* tidak terpenuhi maka nilai yang dilihat yaitu *fisher's exact* yang diperoleh  $p = 0,013$  karena nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (11) tentang Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar, dimana tidak terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai  $\rho = 0,123$  ( $\rho < 0,05$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang spesifik pada variabel hubungan interpersonal berada pada responden menyatakan puas berada pada hubungan interpersonal yang kurang baik sebanyak 1 responden (1,8%). Hal ini dikarenakan responden menganggap faktor hubungan interpersonal seperti tanggapan petugas kesehatan terhadap keluhan pasien, tidak mempengaruhi kepuasan mereka. Hanya menginginkan petugas kesehatan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Sehingga pasien kembali berobat di puskesmas bila sakit. Adapun responden yang menyatakan kurang puas berada pada hubungan interpersonal yang kurang baik sebanyak 55 responden (98,2%). Hal ini dikarenakan pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan karena kurangnya keramahan petugas pada bagian loket pendaftaran, dan kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Ketidakpuasan ini dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi responden terhadap mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Tosora. Hasil uji statistik didasarkan pada hasil uji *chi-square* namun karena syarat uji *chi-square* tidak terpenuhi maka nilai yang dilihat yaitu *fisher's exact* yang diperoleh  $p=0,000$  karena nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel hubungan interpersonal dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (12) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan hubungan interpersonal dengan kepuasan pasien yang dimana  $\rho = 0,002$  ( $\rho < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara hubungan interpersonal dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai yang spesifik pada variabel kenyamanan berada pada responden yang menyatakan puas terhadap kenyamanan tetapi merasa kurang baik sebanyak 1 responden (2,0%). Hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa ketersediaan kursi pada ruangan tunggu obat masih kurang karena masih ada pasien yang berdiri pada saat menunggu antrian di depan loket obat. Adapun responden yang menyatakan kurang puas berada pada kenyamanan yang kurang baik sebanyak 49 responden (98,0%). Hal ini menunjukkan keluhan pasien terhadap kondisi ruangan tunggu yang masih agak berdesakan dan kekurangan kursi, kurangnya kebersihan lingkungan, kondisi toilet yang masih perlu diperhatikan, dan waktu tunggu obat yang kadang memerlukan waktu yang lama. Hasil uji statistik didasarkan pada hasil uji *chi-square* yang diperoleh  $p = 0,006$  karena nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dilakukan oleh (13) di Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020 yang menunjukkan

bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,002$  ( $p<0,05$ ). Kenyamanan penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (14) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018 dengan hasil ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien yaitu  $p= 0.021 < = 0,05$ .

## KESIMPULAN

Studi ini menyimpulkan bahwa kompetensi teknis ( $p=0,086$ ), akses terhadap pelayanan ( $p=0,013$ ), hubungan interpersonal ( $p=0,000$ ), dan kenyamanan ( $p=0,006$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel akses terhadap pelayanan, hubungan interpersonal, kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora dan tidak ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan penyakit tidak menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo.

## SARAN

Disarankan agar pihak Puskesmas agar meningkatkan lagi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga dapat memberikan dampak kepuasan kepada pasien setelah mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan jurnal ini sehingga penulis dapat menyelesaikan jurnal ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Raising R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *J Mandala Pharmacon Indones*. 2019;5(01):31–7.
2. Wardani Rk. Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sugih. *J Simplex*. 2019;2(3):24–34.
3. Nopiani CS. Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *J Ilmu Manaj dan Akunt*. 2019;7(1):1–7.
4. Simanjuntak M, Siallagan H. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Glugur Kota Medan. *J Ilm Perkam Dan Inf Kesehat Imelda*. 2017;2(2):316–26.
5. Aripa, L. The Quality of Inpatient Health Services at Mamajang Health Center. *Makassar City*. 2021 (3), pp. 34–38.
6. Ivana T, Taraneti D, Permana LI. Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *J Keperawatan Suaka Insa*. 2020;5(1):133–42.
7. Mualifah As, Hidana R, Pujiati S. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus Di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *Promotor*. 2019 Dec;2(6):433.
8. GA O, IB M, RN M. Patients' Level of Satisfaction with the Health Care Services Received at Outpatient Departments in Kilimanjaro Region, Tanzania. *J Patient Care*. 2017;03(01):1–6.
9. Artanti S, Prajayanti H. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Puskesmas Buka Sampai Nдалu ( Posдалu ) di Puskesmas Jenggot Kota Pekalongan. *J Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*. 2020;7(1):46–50.
10. Liliskarlina, Faisal AKA. Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap rskdia pertiwi. *J Patria Artha of Nursing Science*. 2020;4(2).
11. Amelia I. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. *Skripsi*. 2018;3.
12. Herman, Sudirman N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *J Kesehat Masy*. 2014;5(2):22–35.
13. Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri A. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *J of Muslim Community Health (JMCH)*. 2021;2(1):1–23.
14. Kasnaini, Sukri Palutturi RAA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018. *Pascasarj Univ Muslim Indonesia*. 2018;458–69.
15. Wanarto, G.B. (2013). Penilaian Mutu Pelanggan Kesehatan Oleh Pelanggan. Jawa Timur:Forikes.