

Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Sri Damayanty¹, Misdayanti^{2*}, Rahmin³

^{1,2,3}Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Institut Teknologi dan Kesehatan Avicenna

*Korespondensi Penulis: smisdayanti@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pihak Puskesmas selaku penyedia jasa dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan konsisten untuk mencapai kepuasan pasien di Puskesmas. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, jaminan, kepedulian dan daya tangkap.

Tujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 71 orang. Analisis data menggunakan Uji *Chi Square* dengan nilai p-value 0,000.

Hasil: Penelitian menunjukkan adanya hubungan bermakna antara bukti fisik, kehandalan, jaminan, kepedulian, dan daya tangkap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari.

Kesimpulan: Dengan demikian perlu ditingkatkan kualitas layanan berdasarkan dimensi yang menjadi tolak ukur kepuasan pasien khususnya pada kebersihan fasilitas kesehatan, kualitas air bersih, proses pelayanan administrasi, meningkatkan jumlah dan kualitas petugas kesehatan dan kepedulian terhadap pasien, serta proses pemberian informasi kepada pasien terkait diagnosa penyakit yang diderita.

Kata Kunci: Bukti fisik, Kehandalan, Jaminan, Kepedulian, Daya tangkap, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: Puskesmas as a service provider is required to provide better, faster and consistent services to achieve patient satisfaction at the Puskesmas. One aspect that needs to be improved is the service aspect which includes tangibles, reliability, assurance, empathy and responsiveness.

Objective: The purposed of this studied was to determine the relationship between the quality of outpatient services and patient satisfaction at the Kemaraya Health Center, Kendari City.

Method: The type of research used is quantitative research with a cross sectional approach. The sample size of 71 people. Data analysis used the Chi Square Test with a p-value of 0.000 .

Results: The results indicated a significant relationship between physical evidence, reliability, assurance, care, and comprehension with patient satisfaction at the Kemaraya Health Center, Kendari City. **Conclusion:** Thus, it is necessary to improve the quality of service based on the dimensions that serve as a benchmark for patient satisfaction, especially in the cleanliness of health facilities, clean water quality, administrative service processes, increasing the number and quality of health workers and caring for patients, as well as the procurement process information to the patient regarding the diagnosis of the disease suffered.

Keywords: Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, Emphaty, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Jasa pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi merupakan bagian terpadu dari tujuan *World Health Organization* (WHO) pada kesehatan dengan menggunakan pendekatan kunci berupa layanan kesehatan primer. Mutu pelayanan persepsi pelanggan berdasarkan harapan pelanggan, antara lain terhadap petugas penyedia pelayanan yang simpatik dan ramah, tempat pelayanan yang dikelola dengan baik, rapi, bersih, waktu tunggu yang sesuai standar, pengobatan tepat dan terjangkau (Al-Assaf, 2014).

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja Puskesmas yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pasien. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan semakin baik (Dewi . 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke Puskesmas yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap Puskesmas tersebut (Kotler, 2013).

Berdasarkan data awal yang diperoleh, jumlah kunjungan pasien rawat jalan memberi gambaran tinggi rendahnya pemanfaatan ruang perawatan di Puskesmas Kemaraya dalam rangka melayani kebutuhan pasien rawat jalan. Jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2015 adalah 4.140 pasien, menurun menjadi 3.856 pasien pada tahun 2016. Pada tahun 2017 jumlah pasien rawat jalan adalah 3.725 pasien, sedangkan pada tahun 2018 periode Januari sampai dengan Agustus jumlah pasien rawat jalan adalah 2.470 pasien (Profil Puskesmas Kemaraya, 2018).

Pada survey awal yang dilakukan pada bulan Februari 2018 di Puskesmas Kemaraya, hasil wawancara dengan 10 pasien rawat jalan di Puskesmas Kemaraya berdasarkan dimensi kualitas (*tangible*) pelayanan terdapat 7 orang menyatakan jam pelayanan tidak sesuai karena petugas tidak sesuai masuknya dengan jadwal yang ditentukan puskesmas yakni 07.30 WITA, penampilan petugas masih ada yang tidak menggunakan seragam, kurang rapi, sikapnya kurang ramah dan ruang tunggu pasien tidak mencukupi tempat duduknya saat menunggu antrian pelayanan. Berdasarkan keadaan petugas dari dimensi kehandalan petugas (*reliability*) terdapat 6 orang pasien menyatakan petugas kesehatan tidak pernah menjelaskan alur jenis pelayanan pasien dan petugas membedakan dalam memberikan informasi penjelasan kepada pasien. Berdasarkan dimensi ketanggapan petugas (*responsiveness*) terdapat 7 orang pasien mengatakan lamanya memproses administrasi pasien rawat jalan sehingga kurang nyaman bagi pasien. Berdasarkan dimensi jaminan petugas (*assurance*) terdapat 4 orang mengatakan obat yang dibutuhkan tidak tersedia dan alat pemeriksaan saat berobat. Berdasarkan dimensi kepedulian petugas (*empathy*) terdapat 7 orang mengatakan petugas kesehatan kurang memiliki rasa simpati pada pasien tidak mengidentifikasi masalah kesehatan dan memberikan alternatif solusinya. Hal tersebut merupakan persepsi pasien, persepsi seseorang merupakan perasaan setelah seseorang tersebut membandingkan hasil pelayanan yang dirasakan dengan harapannya, apabila dibawah harapan maka pasien akan kecewa atau tidak puas.

Hasil observasi di Puskesmas kemaraya berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan petugas, tidak ditampilkannya standar operasional prosedur pelayanan oleh petugas di setiap ruangan yang

dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan prima terutama bagi pasien rawat jalan, sehingga pasien tidak mengetahui proses pelayanan. Tanpa adanya standar pelayanan dapat menyebabkan berkurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*, yaitu untuk mencari hubungan antara variabel bebas (Bukti fisik, kehandalan, jaminan, ketanggapan dan kepedulian) dengan variabel terikat (kepuasan pasien). Dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, peneliti melakukan pengukuran atau pengamatan pada waktu yang bersamaan (Notoatmodjo S, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Kemaraya sebanyak 2470 orang. Sedangkan Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili atau representative (Riyanto A, 2011). Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh sampel sebesar 71 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah pengambilan sampel secara acak (*simple random sampling*). Instrumen yang digunakan berupa kuisioner. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan tiap-tiap variabel bebas dan variabel terikat. Untuk menguji hipotesis nol dengan menggunakan uji statistik dengan tingkat kemaknaan (α) ; 0,05 uji statistik yang digunakan adalah *Chi-square*.

HASIL

1. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari dapat dijelaskan melalui table berikut:

Tabel 1. Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kemaraya

No	Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Kurang		Baik		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Kurang	15	21,1	9	12,7	24	33,8	0,001
2.	Baik	11	15,5	36	50,7	47	66,2	
Total		26	36,6	45	63,4	71	100	

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,001) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan bukti fisik dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya.

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

Distribusi hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari dapat dijelaskan melalui table berikut :

Tabel 2. Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kemaraya

No	Kehandalan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
		Kurang		Baik		n	%	
		N	%	n	%			
1.	Kurang	18	25,4	14	19,7	32	45.1	0,002
2.	Baik	8	11,3	31	43,7	39	54,9	

Total	26	36,6	45	63,4	71	100
--------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-----------	------------

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,002) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Kehandalan dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya.

3. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari dapat dijelaskan melalui table berikut :

Tabel 3. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kemaraya

No	Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>
		Kurang		Baik		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Kurang	23	32,4	18	25,4	41	57,7	0,000
2.	Baik	3	4,2	27	38,0	30	42,3	
Total		26	36,6	45	63,4	71	100	

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,000) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Jaminan dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya.

4. Hubungan Kepedulian (*Emphaty*) Dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara kepedulian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari dapat dijelaskan melalui table berikut :

Tabel 4. Hubungan Kepedulian Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kemaraya

No	Jaminan	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>
		Kurang		Baik		n	%	
		N	%	n	%			
1.	Kurang	17	23,9	11	15,5	28	39,4	0,001
2.	Baik	9	12,7	34	47,9	43	60,6	
Total		26	36,6	45	63,4	71	100	

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,001) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Kepedulian dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya.

5. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien

Distribusi hubungan antara daya Tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari dapat dijelaskan melalui table berikut :

Tabel 5. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kemaraya

No	Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		<i>P Value</i>
		Kurang		Baik		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Kurang	19	26,8	17	23,9	36	50,7	0,004
2.	Baik	7	9,9	28	39,4	35	49,3	
Total		26	36,6	45	63,4	71	100	

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,004) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Daya Tanggap dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya .

PEMBAHASAN

1. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Bukti langsung (*tangible*) diartikan sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image dimata konsumen atau kemampuan puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak masyarakat (Juwita, 2017). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya. Bukti fisik yang berupa fasilitas Puskesmas atau Rumah Sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Mongkaren dalam Christiany, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan secara statistic diperoleh informasi bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya (p value = 0,001). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alim A, Tangdilambi N, dan Badwi A (2019) yang menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh secara signifikan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien.

2. Hubungan Kehandalan (*Realibility*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Kehandalan merupakan pemberian layanan dengan tepat waktu, terpercaya dan konsisten. Kehandalan adalah kemampuan pemberi jasa atau pegawai puskesmas untuk memberikan pelayanan dengan cara yang dijanjikan secara cepat dan konsisten. Berdasarkan hasil penelitian, kehandalan petugas dikatakan baik dan pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan, pasien merasa bahwa kehandalan yang dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas sudah baik seperti, pelayanan oleh petugas kesehatan yang tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan dan puas terhadap petugas kesehatan dalam menerima pasien ketika ingin melakukan perawatan. Pasien yang mengatakan bahwa kehandalan baik tetapi kurang puas disebabkan oleh persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi yang dirasa lama, waktu/proses pelayanan dalam perawatan. Responden juga merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas saat melakukan tindakan keperawatan yang dirasakan lama.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,002) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Kehandalan dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya. Dimensi *reliability* di bidang pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan terutama pihak puskesmas perlu membangun budaya kerja yang bermutu yaitu tidak ada kesalahan yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai kepada petugas pelayanan yang langsung berhubungan dengan pasien. Jika petugas puskesmas mampu memberikan pelayanan pemeriksaan secara maksimal maka kehandalan yang dimiliki oleh puskesmas dapat dikatakan berkualitas. Dengan demikian dimensi kehandalan sangat penting untuk terus dijaga agar dalam melakukan pelayanan kesehatan dilakukan dengan cepat dan konsisten.

3. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Jaminan mencakup pengetahuan, keterampilan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasien yang berkunjung di puskesmas. Jaminan berarti bebas bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa Puskesmas Kemaraya mampu memberikan kepercayaan/jaminan kepada pasien selama melakukan perawatan untuk berobat. Responden menyatakan baik terhadap kemampuan petugas kesehatan dalam menetapkan diagnosa penyakit yang diderita oleh pasien, sehingga pasien merasa bahwa petugas kesehatan mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan dan puas terhadap petugas kesehatan yang memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan. Responden yang mengatakan jaminan baik tetapi kurang merasa puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien terhadap ketersediaan tenaga kesehatan seperti dokter selama pemeriksaan atau ketika dibutuhkan untuk melayani pasien.

Dimensi jaminan juga berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, keramahan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Jaminan meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan keterampilan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan, di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Berdasarkan observasi peneliti, beberapa petugas kesehatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Terkadang petugas kesehatan sibuk dengan pasien yang lain tanpa menanyakan beberapa pasien yang kebingungan mencari ruangan untuk pemeriksaan selanjutnya.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue*(0,000) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Jaminan dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya 2018. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurba (2012) mengemukakan bahwa indikator jaminan, kesopanan dan keramahan petugas di Loa Janan sangat penting bagi pasien. Penelitian ini juga menguatkan teori bahwa kesembuhan pasien mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penyedia jasa melayani pasien. Jika pasien merasa terjamin kesembuhannya dan merasa puas, cenderung akan menggunakan kembali di masa yang akan datang (Kotler, 2013).

4. Hubungan Kepedulian (*Empathy*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Kepedulian merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberi layanan secara individu dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien dan senantiasa membantu pasien walau pasien tidak meminta (Nusantara, 2017). Kepedulian oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena persepsi pasien yang merasa bahwa empati yang dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas Kemaraya sudah baik karena tidak membedakan pasien dari segi status sosial dan jaminan kesehatan yang digunakan. Sedangkan responden yang mengatakan bahwa kepedulian baik tetapi kurang merasa puas disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang kurang merasa puas terhadap petugas kesehatan yang menerima pasien ketika hendak melakukan perawatan yang kurang ramah dan kurang puas terhadap kepedulian yang dimiliki perawat untuk menyediakan waktu membantu pasien.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,001) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Kepedulian dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya. Kepedulian adalah perhatian yang dilakukan secara pribadi atau individu

kepada pasien dengan menempatkan diri pada situasi yang dirasakan oleh pasien. Kepedulian juga dapat diartikan sebagai kemampuan petugas kesehatan atau penyedia jasa dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa responden telah mendapat kepedulian yang tulus dari petugas penyedia jasa atau petugas Puskesmas Kemaraya. Hal tersebut dilihat dari petugas kesehatan yang tidak membedakan pasien dalam pemberian layanan di puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori empati, dimana persepsi empati yang masih dirasakan kurang baik pada pelayanan akan menimbulkan rasa ketidakpuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wira D, Suarjana K, dan Wijaya I.P.G (2014) yang mengatakan bahwa persepsi empati menunjukkan hubungan dengan kepuasan pasien.

5. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari

Daya Tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan pasien dengan tanggap, serta menginformasikan jasa secara tepat (Parasuraman dalam Wira, 2014). Menurut sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan Kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara tanggap. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori tersebut, daya tanggap petugas dikatakan baik dan pasien puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan karena pasien merasa bahwa daya tanggap yang dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas Kemaraya sudah baik yang menyatakan kecepatan dan ketepatan petugas dan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tidak memandang status pasien. Seperti, pelayanan di Apotek, dan penerimaan pasien baru. Responden yang mengatakan daya Tanggap baik tetapi kurang merasa puas disebabkan oleh persepsi pasien yang tidak merasa puas terhadap ketanggapan petugas kesehatan di puskesmas yang tidak memberikan penjelasan tentang tindakan yang akan dilakukan dengan jelas.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Pvalue* (0,004) atau α 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan Daya Tanggap dengan kinerja kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kemaraya. Daya Tanggap meliputi sifat pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas kesehatan dalam pemberian layanan yang dibutuhkan.

Berdasarkan observasi peneliti, ketanggapan oleh petugas kesehatan di Puskesmas cukup baik, hal ini dengan pemberian pelayanan berdasarkan urutan nomor pendaftaran tanpa membedakan pasien. Namun, peneliti juga menemukan masih adanya beberapa pasien yang mengeluhkan bahwa petugas kurang mampu memberikan informasi yang jelas tentang status atau keadaan penyakit yang diderita. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2014) menyimpulkan bahwa dimensi daya tanggap memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*) dan daya tangkap (*responsiveness*) berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. Saran bagi pihak Puskesmas untuk menjaga loyalitas pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang, sehingga kepuasan pasien terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181.
- Assaf, A. F. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan (Prespektif Internasional)*. Penerbit. Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah Stikes Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105-112.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien terhadap BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik kab.aceh timur. (<http://media.neliti.com/.../196982-id-10-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf> (di akses tanggal 01-05-2023)).
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).
- Kotler, 2013. *Manajemen pemasaran*. Erlangga Jilid Kedua. Jakarta.
- Ningrum, R. M., Huda, N., Kep, M., & KMB, S. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Bpjs Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Klinik Tht Rumkital Dr. Ramelan Surabaya Oleh.
- Nurba, E. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan. ISSN: 0216, 6437.
- Nusantara, F., Asmuji, S., Kep, M., Komarudin, N., & Kp, S. (2017). Hubungan Empati Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD Balung Kabupaten Jember. *Journal of Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Notoatmodjo S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Profil Puskesmas Kemaraya . (2018). Kota Kendari. Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Riyanto A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Wira, D., Suarjana, K., & Wijaya, I. P. G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and preventive medicine archive*, 2(2), 116-120.