

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PERAWATAN D6 KETAHUN KABUPATEN BENGKULU UTARA

Prima Kurniawan¹, Veby Fransisca Rozi², Miki Kurnia Fitrizah³

^{1,2,3}STIKes Bhakti Husada Bengkulu

Email: primakurniawan002@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan, dengan masih adanya ketidakpuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas dikarenakan petugas yang kurang ramah serta mengeluhkan tidak adanya kursi tunggu pada saat melakukan pendaftaran sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara. Tujuan penelitian ini untuk diketahuinya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien umum rawat jalan.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, metode yang digunakan *cross sectional*, populasi yaitu seluruh pasien umum rawat jalan berjumlah 847, sampel berjumlah 70 pasien diambil menggunakan metode *total Sampling*, penelitian telah dilakukan di Puskesmas Perawatan Ketahun D6 Kabupaten Bengkulu Utara, Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2022 sampai dengan bulan Juni 2022, analisis yang digunakan adalah univariat dan bivariat untuk melihat hubungan dengan menggunakan uji statistik *chi-square*.

Hasil: Hasil analisis univariat menunjukkan kepuasan pasien umum pelayanan kesehatan rawat jalan menunjukkan (60%) menyatakan puas, (40%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas, dan hasil analisis bivariat dengan uji statistik *chi-square* di peroleh nilai $p=0,000 < \alpha = 0,05$.

Simpulan: Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien umum rawat jalan, saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu untuk meningkatkan fasilitas pelayanan seperti menambahkan kursi di tempat pendaftaran dan ramah dalam melayani pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang nyaman kepada pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is one indicator of the quality of health services, with outpatients still being dissatisfied with the quality of services provided by officers due to unfriendly officers and complaining about the absence of waiting chairs at the time of registration so that it can affect patient satisfaction at the Nursing Health Center. D6 Ketahun North Bengkulu Regency. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and general outpatient satisfaction.

Methods: This type of research is a quantitative research, the method used is cross sectional, the population is all general outpatients totaling 847, a sample of 70 patients is

taken using the total sampling method, the research has been carried out at the Ketahun D6 Health Center, North Bengkulu Regency, when the research was conducted. from May 2022 to June 2022, the analysis used was univariate and bivariate to see the relationship using the chi-square statistical test.

Results: *The results of the univariate analysis showed that general patient satisfaction with outpatient health services showed (60%) were satisfied, (40%) were dissatisfied with health services at the Public Health Center, and the results of bivariate analysis with chi-square statistical tests obtained $p \text{ value} = 0.000 \leq 0.05$.*

Conclusion: *There is a significant relationship between service quality and general outpatient satisfaction, the advice given in this study is to improve service facilities such as adding seats at the registration area and being friendly in serving patients so that they can provide comfortable service to patients.*

Keywords: *Quality of Health Services, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2016). Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat, 2018).

Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakekatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin

sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggipula tingkat kepuasan pasien (Riandi, 2018).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Pasien akan merasa puas jika mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pasien yang dapat diperoleh dari pelayanan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap serta mampu menyembuhkan keluhan serta mencegah berkembang dan meluasnya penyakit. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut (Manorek et al., 2020).

Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor penentu. Dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain yaitu *tangible* (aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel),

reliability (kemampuan untuk memiliki performa yang bias diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *emphaty* (kemauan personel untuk memperhatikan setiap pelanggan) (Pohan, 2016).

Puskesmas Perawatan D6 Ketahun merupakan puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan rawat jalan dan rawat inap dengan fasilitas tambahan berupa pelayanan unit gawat darurat (UGD) memiliki layanan 24 jam untuk memberikan pertolongan pertama bagi pasien yang langsung membutuhkan tindakan medis. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 943 pasien, tahun 2020 sebanyak 862 pasien, dan tahun 2021 sebanyak 847 pasien, dalam hal ini terjadi penurunan pasien umum rawat jalan dari Tahun 2019 – 2021 (Puskesmas D6 Ketahun, 2021).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 September 2021 di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun melalui wawancara dan observasi terdapat beberapa masalah diantaranya pada bagian pendaftaran pasien rawat jalan dari 15 Responden yang diwawancarai oleh peneliti ada 9 pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan petugas yang kurang ramah serta mengeluhkan tidak adanya kursi tunggu pada saat melakukan pendaftaran dan 6 pasien

mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan Puskesmas perawatan D6 Ketahun Bengkulu Utara.

Hasil penelitian tentang analisis manajemen mutu pelayanan pada program KIA di Provinsi Bengkulu, diperoleh dari analisis pemecahan masalah menggunakan metode PDCA adalah upaya meningkatkan target cakupan pelayanan ibu risiko tinggi (Risti) yang ditangani tenaga kesehatan di Puskesmas yang ada di Provinsi Bengkulu dilakukan melalui kegiatan melapor kepada Pimpinan tentang masalah, penyebab dan cara penyelesaian masalah, menyusun rencana kerja selengkapnya, menyebarkan kuesioner pada Ibu hamil Risti, melakukan interview dengan para petugas kesehatan tentang kendala (Rozi & Hartati, 2020).

Keluhan pelayanan kesehatan tersebut berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di atas merupakan bentuk mutu pelayanan kesehatan secara bukti nyata (*tangible*) dan empati (*Empathy*) yang harus ditingkatkan. Berdasarkan

permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul yaitu “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan di puskesmas perawatan d6 ketahun kabupaten Bengkulu utara pada bulan mei

sampai bulan juni dengan total sampel 70 pasien rawat jalan, pengambilan data dengan kuesioner, analisis data dilakukan dengan tabulasi data dan pengujian

hipotesis. H_0 akan diuji dengan tingkat kemaknaan 0,05. Uji statistik yang digunakan adalah analisis statistik *chi Square*.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
12 – 17	10	14,3
18 – 40	37	52,8
40 – 65	18	25,7
>65	5	7,2
Jumlah	70	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar (52,8%) dari

responden umum rawat jalan pada umur 18 – 40

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	27	38,57
Perempuan	43	61,43
Jumlah	70	100

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar (61,43%) dari responden umum rawat

jalan berjenis kelamin perempuan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Sekolah	0	0
SD	33	47,14
SLT	11	15,71
P	20	28,57
SLTA	6	8,58
Sarjana		
Jumlah	70	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa hampir semua rawat jalan tingkat pendidikan SD. sebagian (47,14%) dari responden

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Petani	35	50
Pedagang	10	14,28
Wiraswasta	18	25,72
Lain-lain	7	10
Jumlah	70	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa hampir semua pasien rawat jalan status pekerjaan petani sebagian (50%) dari responden

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Bukti Langsung (*Tangibles*) Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Bukti langsung	Frekuensi	(%)
Baik	25	35,7
Buruk	45	64,3
Total	70	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar (64,3%) dari responden umum rawat jalan buruk pada mutu pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung (*Tangibles*) di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kehandalan (*Reliability*) Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Kehandala n	Frekuen si	(%)
Tinggi	50	71,4
Rendah	20	28,6
Total	70	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar (71,4%) dari responden umum rawat jalan tinggipada mutu pelayanan kesehatan dimensi kehandalan

(*Realibility*) di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*) Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Jamina n	Frekuen si	(%)
Tinggi	37	52,8
Rendah	33	47,2
Total	70	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian besar (52,8%) dari responden umum rawat jalan tinggipada mutu pelayanan

kesehatan dimensi jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Perhatian (*Empathy*) Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Perhatia n	Frekuen si	(%)
Tinggi	41	58,6
Rendah	29	41,4
Total	70	100

Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian besar (58,6%) dari responden umum rawat jalan tinggipada mutu pelayanan

kesehatan dimensi perhatian (*Empathy*) di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsisviness*) Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Daya Tanggap	Frekuen si	(%)
Tinggi	43	61,4
Rendah	27	38,6
Total	70	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa sebagian besar (61,4%) dari responden umum rawat jalan tinggi pada mutu pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap

(*Responsiviness*) di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Daya Kepuasan Pasien Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
Puas	42	60
Tidak Puas	28	40
Total	70	100

Tabel 11. Hubungan Bukti Langsung (*Tangibles*) Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Bukti langsung	Kepuasan Pasien				total		Nilai p
	Pua s		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Baik	15	60	10	40	25	100	0,000
Buruk	27	60	18	40	45	100	
Total	42	60	28	40	70	100	

Tabel 12. Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Keheandalan	Kepuasan Pasien				Total		Nilai p
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tinggi	30	60	20	40	50	100	
Rendah	12	60	8	40	20	100	
Total	42	60	28	40	70	100	0,000

Tabel 13. Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Jaminan	Kepuasan Pasien				Total	Nilai p
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%
Tinggi	24	64,9	13	35,1	37	100
Rendah	18	54,5	15	45,5	33	100
Total	42	60	28	40	70	100

Tabel 14. Hubungan Perhatian (*Empathy*) Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Perhatian	Kepuasan Pasien				Total	Nilai p
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%
Tinggi	24	58,5	17	41,5	41	100
Rendah	18	62,1	11	37,9	29	100
Total	42	60	28	40	70	100

Tabel 15. Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Daya tanggap	Kepuasan Pasien				Total		Nilai p
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Tinggi	23	53,5	20	46,5	43	100	
Rendah	19	70,4	8	29,6	27	100	
Total	42	60	28	40	70	100	0,000

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada tabel 11 menunjukkan bahwa pada dimensi bukti langsung responden umum rawat jalan menyatakan bukti langsung pelayanan kesehatan baik sebesar 25 responden (35,7%), hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 2 yaitu sebanyak 23 responden (32,9%) dengan poin kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan Puskesmas yang terjaga, sedangkan 45 responden (64,3%) menyatakan bukti fisik pelayanan kesehatan buruk, hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan nomor 4 yaitu sebanyak 31 responden (44,3%) dengan poin penampilan fisik gedung puskesmas karena kelengkapan atau fasilitas yang ada di Puskesmas kurang optimal digunakan oleh petugas di Puskesmas. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji *Chi Square* $p=0,000$ dan $\alpha =0,05$. Dari uji statistik dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ sehingga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung (*tangibles*) dengan kepuasan pasien umum rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Hasil penelitian pada tabel 12 menunjukkan bahwa 50 responden (71,4%) umum rawat jalan menyatakan kehandalan pegawai pelayanan kesehatan baik, hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 7 yaitu sebanyak 25 responden (35,7%) dengan poin jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat (kunjungan Dokter, perawat dan istirahat), sehingga pasien diberi langsung pelayanan kesehatan. Sedangkan sebanyak 20 responden (28,6%) menyatakan

kehandalan pegawai pelayanan kesehatan buruk, hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab tidak setuju

pada pernyataan nomor 6 yaitu sebanyak 30 responden (42,9%) dengan poin pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, karena pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang lambat sehingga tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji *Chi Square* $p=0,000$ dan $\alpha =0,05$. Dari uji statistik dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ sehingga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien umum rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Pada tabel 13 hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 37 responden (52,9%) umum rawat jalan menyatakan jaminan pegawai pelayanan baik, hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 10 yaitu sebanyak 34 responden (48,6%) dengan poin pengetahuan dan kemampuan Dokter menetapkan diagnosa penyakit, serta melaksanakan tugas lainnya sesuai dengan kemampuan, sedangkan 33 responden (47,1%) menyatakan jaminan pegawai pelayanan kesehatan rendah, hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan nomor 12 yaitu sebanyak 37 responden (52,9%) dengan poin keramahan, perhatian, dan kesopanan para pekerja. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji *Chi Square* $p=0,000$ dan $\alpha = 0,05$. Dari uji statistik dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ sehingga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Jaminan (*Assurance*)

dengan kepuasan pasien umum rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Hasil penelitian pada tabel 14 menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden (58,6%) umum rawat jalan yang menyatakan bahwa perhatian pegawai pelayanan kesehatan baik, hal ini dapat dilihat pada banyaknya jumlah responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 14 yaitu sebanyak 25 responden (35,7%) dengan poin perhatian khusus pada semua pasien, sedangkan sebanyak 29 responden (41,4%) menyatakan perhatian pegawai pelayanan kesehatan buruk, hal ini dapat dilihat pada banyaknya jumlah responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan nomor 17 yaitu sebanyak 30 responden (42,9%) dengan poin pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial, disebabkan karena masih ada pelayanan kesehatan yang memandang status sosial. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji Chi Square $p=0,000$ dan $\alpha = 0,05$. Dari uji statistik dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ sehingga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Perhatian (*Empathy*) dengan kepuasan pasien umum rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Hasil penelitian pada tabel 15 menunjukkan bahwa 43 responden (61,4%) umum pasien rawat jalan yang menyatakan daya tanggap pegawai pelayanan kesehatan baik, hal ini dapat dilihat pada banyaknya jumlah responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 18 yaitu sebanyak 24 responden (34,3%) dengan poin petugas yang memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, sedangkan 27 responden (38,6%) menyatakan daya

tanggap pegawai pelayanan kesehatan buruk, hal ini dapat dilihat pada banyaknya jumlah responden yang menjawab tidak setuju pada pernyataan nomor 19 yaitu sebanyak 36 responden (51,4%) dengan poin kemampuan Dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien. Berdasarkan perhitungan statistik dengan uji *Chi Square* $p=0,000$ dan $\alpha = 0,05$. Dari uji statistik dapat disimpulkan nilai $p < \alpha$ sehingga menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien umum rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*". Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. Hasil penelitian lain menunjukkan 84% menyatakan puas terhadap pelayanan di TPP. Dimensi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi Assurance pada bagian kemampuan petugas. Berdasarkan hasil uji statistik Kruskal-Wallis dan MannWhitney ada perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor internal yang perlu

ditingkatkan untuk perbaikan kesehatan organisasi perawatan sehingga para dokter, perawat dan tenaga administrasi dapat menghasilkan kerja yang maksimal produktifitas. Hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Balaraja menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas (Kulsum & Syah, 2017). Hasil penelitian lain menunjukkan realibility (59,2%), responsiveness (58,2%), dan analisis Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,034 < 0,05$. Berdasarkan uji statistik dan pembahasan diketahui bahwa ada hubungan realibility, responsiveness dengan kepuasan pasien di loket pendaftaran RSUD Kabupaten Kepahiang (Novega, 2020).

Mutu adalah kesempurnaan dari produk jasa dengan mematuhi standar yang telah ditetapkan, kualitas pelayanan kesehatan mengacu pada lima dimensi mutu yaitu cepat tanggap, keandalan, terjamin, empati, dan bukti fisik. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi kehandalan (reliability) ($p \text{ value} = 0,007 < \alpha$), dimensi daya tanggap (responsiveness) ($p \text{ value} = 0,001 < \alpha$), dimensi jaminan (assurance) ($p \text{ value} = 0,038 < \alpha$), dimensi empati (emphaty), ($p \text{ value} = 0,004 < \alpha$) dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Abeli Kota Kendari dan tidak ada hubungan antara bukti fisik (tangibles) ($p \text{ value} 0,264 > \alpha$), dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Abeli Kota Kendari (Reskyanti et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu diperoleh variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar adalah kenyamanan ($p=0,003$) dan ketepatan waktu ($p=0,009$) (Purnamasari, 2020). Selain itu salah intervensi yaitu terhadap Perilaku Caring perawat sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit. Perawat adalah orang yang menjadi salah satu kunci dalam memenuhi kepuasan pasien (Marlena dan Andrianti, 2022).

KESIMPULAN

1. Sebagian besar dari reposnden padapenelitian ini (64,3%) dengan bukti langsung (*Tangibles*) buruk, sebagian besar dari (71,4%) dengan kehandalan (*Reliability*) tinggi, sebagian besar dari (52,8%) dengan jaminan (*Assurance*) tinggi, sebagian besar dari (58,6%) dengan perhatian (*Empathy*) tinggi, dan sebagian besar dari (61,4%) dengan daya tanggap (*Responsivines*) tinggi.
2. Kepuasan pasien umum pelayanan kesehatan rawat jalan menunjukkan (60%) menyatakan puas, (40%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas.
3. Ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung (*Tangibles*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas

- Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022, dengan nilai $P\text{-value} = 0,000$ atau lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.
4. Ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022, dengan nilai $P\text{-value} = 0,000$ atau lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.
 5. Ada hubungan yang signifikan antara jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022, dengan nilai $P\text{-value} = 0,000$ atau lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.
 6. Ada hubungan yang signifikan antara perhatian (*Empathy*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022, dengan nilai $P\text{-value} = 0,000$ atau lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.
 7. Ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*Responsivines*) dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022, nilai $P\text{-value} = 0,000$ atau lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$.

SARAN

Disarankan kepada Puskesmas Perawatan D6 untuk meningkatkan pelayanan dengan meningkatkan fasilitas peralatan medis dan non medis pasien rawat jalan, selalu menjaga kebersihan, kerapian dan kedisiplinan serta keramahan dalam menerima pasien, cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien sehingga diharapkan pasien yang datang merasa puas dan pelayanan

kesehatan dapat berjalan dengan optimal. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan atau sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianti, S., & Marlena, F. (2022). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu. *INJECTION: Nursing Journal*, 2(1), 18-30.
- Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. (2018). *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Indonesia* (Issue July).Kemenkes RI. (2016). Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, 2719, 1-79. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/113091/permenkes-no-43-tahun-2016>
- Ketahun, P. D. (2021). *Profil Kesehatan Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2021*. Puskesmas D6 Ketahun.
- Kulsum, U., & Syah, T. Y. R. (2017). The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention ISSN*, 6(3), 41-50. www.ijbmi.org
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Manorek, L., Tucunan, A. A. T., & Ratag, B. T. (2020). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan

- Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *Kesmas*, 9(2), 1–6.
- Novega, N. (2020). Kualitas Pelayanan: Realibility, Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Loker Pendaftaran Rsud Kabupaten Kepahiang. *Mitra Rafflesia (Journal of Health Science)*, 12(1).
- Pohan, I. S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Buku Kedokteran EGC.
- Purnamasari, W. (2020). *Skripsi Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas antang kota makassar tahun 2020*. Universitas Hasanudin.
- Reskyanti, S., Suhadi, & Zainuddin, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)*, 1(1), 35–45.
- Riandi, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018 Skripsi Diajukan Oleh Ronal Riandi. *Ilmu Kesehatan*, 1–50. <https://dspace.umkt.ac.id/bitstream/handle/463.2017/845/SKR RONAL RIANDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rozi, V. F., & Anggraini, M. S. (2019). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Asisten Apoteker Di Instalasi Farmasi Rsud Dr. M. Yunus Bengkulu. *Avicenna: Jurnal Ilmiah*, 14(02), 1-5.
- Rozi, V. F., & Hartati, N. (2020). Analisis Manajemen Mutupelayanan Pada Program Kesehatan Ibu Dan Anak (Kia) Di Provinsi Bengkulu. *Mitra Rafflesia (Journal of Health Science)*, 10(1). <https://doi.org/10.51712/mitrarafflesia.v10i1.1>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.