

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEMBASADA KABUPATEN DONGGALA

HERMAN, SUDIRMAN, NIZMAYANUN

Bagian Promosi Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti Puskesmas merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Jumlah sampel rawat jalan sebanyak 95 orang yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Data dianalisis menggunakan uji *Chi square*, pada taraf kepercayaan 95% ($\rho < 0,05$). Hasil menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,057$), ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,005$), ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,004$), ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien ($\rho = 0,002$). Disarankan pada pihak manajemen Puskesmas untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan mutu layanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Kebutuhan ini juga menjadikan manusia merasa perlu mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan dan praktik dokter merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, organisasi tersebut perlu memiliki mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat.¹

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik-beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.²

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang

memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.³

Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka disamping kuantitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk pelayanan kesehatan yang sama.⁴

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari masyarakat yang berkunjung ke tempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena mereka yang merasakan kepuasan akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan ditempat yang tersebut.

Data profil Dinas Kesehatan

Kabupaten Donggala selama tiga tahun terakhir menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan dipuskesmas wilayah Kabupaten Donggala. Jumlah kunjungan pasien tahun 2010 sebanyak 183.290 orang, tahun 2011 sebanyak 128.564 orang dan 154.430 orang pada tahun 2012. Sedangkan data kunjungan di Puskesmas Lembasada pada tahun 2010 sebanyak 6.084 orang, tahun 2011 sebanyak 8.566 orang, dan pada tahun 2012 sebanyak 8.521 orang. Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pada Tahun 2011, tetapi mengalami sedikit penurunan pada Tahun 2012.⁵

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

Faktor internal seperti kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan puskesmas juga sangat mempengaruhi keputusan masyarakat memanfaatkan sarana kesehatan tersebut. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan

keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.¹

Penelitian menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batua Makassar. Dimensi mutu yang dinilai adalah keterjangkauan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia.¹

Penelitian menunjukkan hubungan antara kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Rante Pao Toraja. Dimensi mutu yang dinilai adalah kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur layanan dan hasil layanan.⁴

Hasil penelitian di atas menunjukkan adanya hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas. Kepuasan pasien merupakan bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Survei kepuasan pasien menjadi penting dan perlu dilakukan bersama dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Keinginan pasien atau masyarakat dapat diketahui melalui survei kepuasan pasien.

Kegiatan yang menyangkut mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa dimensi. Adapun dimensi tersebut adalah kompetensi teknis, akses (keterjangkauan), efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, informasi, ketepatan waktu, dan

hubungan antarmanusia.⁶

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala". Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectlonal Study* melalui metode observasional yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Lembasada Kecamatan Banawa Selatan Kabupaten Donggala, pada bulan Mei sampai dengan Juni 2014.

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Lembasada selama penelitian.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Accidental Sampling* yaitu menggunakan sampel seadanya dengan menunggu pasien yang berkunjung pada waktu penelitian berlangsung, penentuan besar sampel menggunakan rumus Estimasi proporsi.

2. Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui daftar pernyataan (kuesioner), yang telah disusun sebelumnya kemudian diberikan dan diisi sendiri oleh responden atau pasien yang berkunjung di Puskesmas Lembasada.

Data skunder diperoleh dari bagian administrasi puskesmas berupa profil puskesmas serta data yang berhubungan dengan penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Tabel 1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lemasada Kabupaten Donggala Tahun 2014

Kualitas Pelayanan		Kepuasan Pasien				Jumlah		X ² (p)
		Kurang Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
Akses	Sulit	25	55,6	20	44,4	45	100	3,631 (0,057)
	Terjangkau							
	Terjangkau	17	34,0	33	66,0	50	100	
Kompetensi Teknis	Kurang Baik	28	59,6	19	40,4	47	100	7,712 (0,005)
	Baik	14	29,2	34	70,8	48	100	
Ketepatan Waktu	Tidak Tepat	25	62,5	15	37,5	40	100	8,133 (0,004)
	Tepat	17	30,9	38	69,1	55	100	
Hubungan Antar Manusia	Kurang Baik	28	62,2	17	37,8	45	100	9,901 (0,002)
	Baik	14	28,0	36	72,0	50	100	

Hubungan Kualitas Pelayanan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $\rho = 0,004$ sehingga $\rho < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lemasada Kabupaten Donggala.

Hubungan Kualitas Pelayanan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $\rho = 0,002$ sehingga $\rho < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia

dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lemasada Kabupaten Donggala.

2. PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Akses (Keterjangkauan) dengan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.⁶

Tabel menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas lebih tinggi berada pada akses yang sulit terjangkau sebanyak 25 orang (55,6%). Hal tersebut terjadi karena akses geografis yang masih

susah dijangkau oleh masyarakat yang berada di desa terpencil karena masih kurangnya transportasi yang ada di desa tersebut, dan penggunaan bahasa yang digunakan petugas kesehatan dalam melayani pasien umumnya bahasa Indonesia tetapi sebagian pasien masih ada yang ingin dilayani dengan bahasa daerah. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas, sebanyak 17 orang (34,0%) berada pada akses yang terjangkau. Hal tersebut terjadi karena persediaan toilet bersih yang masih kurang, sehingga responden tidak merasa nyaman.

Adapun responden yang menyatakan puas, lebih tinggi berada pada akses yang terjangkau sebanyak 33 orang (66,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas karena dapat menjangkau dengan mudah puskesmas tersebut, dengan transportasi umum. Akses geografis merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan pasien dalam memilih puskesmas. Akses menuju lokasi yang mudah dijangkau mempengaruhi kepuasan pasien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan di puskesmas tersebut.

Selain itu, penggunaan bahasa yang digunakan petugas kesehatan dalam melayani pasien sehingga pasien mudah memahami apa yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Umumnya bahasa yang digunakan adalah bahasa Indonesia, tetapi sebagian pasien masih ada yang ingin dilayani dengan bahasa daerah. Responden juga sudah dapat menjangkau Biaya pelayanan yang ada di Puskesmas Lembasada hal ini merupakan menjadi salah satu faktor

yang dapat mempengaruhi pasien berobat. Dengan adanya bentuk pelayanan dengan biaya Jamkesmas, dan Askes yang tersedia di Puskesmas tersebut, dapat memudahkan pasien untuk menjangkau pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas, sebanyak 20 orang (44,4%) berada pada akses yang sulit terjangkau. Hal tersebut terjadi karena akses geografis yang masih susah dijangkau oleh masyarakat yang berada di desa terpencil, misalnya desa Ongulara dan Malino, karena jarak rumah yang jauh dengan wilayah Puskesmas dan masih kurangnya transportasi umum yang ada di lingkungan masyarakat tersebut untuk mempermudah pasien berkunjung ke Puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $\rho = 0,057$ sehingga $\rho > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada hubungan kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Daya yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai $\rho = 0,01 > 0,05$.⁷

Adanya perbedaan hasil penelitian ini disebabkan karena penilaian responden terhadap dimensi kenyamanan yang berbeda.

Penelitian ini tidak sejalan dengan beberapa penelitian lain. Sebuah penelitian yang dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $\rho = 1 < 0,05$.¹

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai $\rho = 0,012$ ($\rho < 0,05$). Penelitiannya menjelaskan bahwa akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.⁸

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.⁶

Keterjangkauan atau akses dengan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan di sebabkan karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien selain keterjangkauan (akses). Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu kenyamanan pasien pada saat berobat dan kebersihan lingkungan Puskesmas misalnya kebersihan toilet dan

persediaan peralatan yang digunakan untuk pemeriksaan kesehatan yang masih kurang.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan.⁶

Tabel menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas lebih banyak berada pada kompetensi teknis yang kurang baik sebanyak 28 orang (59,6%). Hal ini dikarenakan mereka merasa dokter jaga kadang tidak selalu siap pada saat diperlukan, selain itu petugas kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, kinerja petugas Puskesmas Lembasada harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan yang datang berkunjung.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas berada pada kompetensi teknis baik sebanyak 14 orang (29,2%). Hal tersebut dapat terjadi karena responden dalam kategori ini merasa bahwa dokter dan perawat yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan serta dokter jaga yang selalu siap pada saat dibutuhkan dianggap belum mampu untuk meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung.

Adapun responden yang menyatakan puas, lebih tinggi berada pada kompetensi teknis yang baik sebanyak 34 orang (70,8%). Hal tersebut terjadi karena kinerja dokter sudah maksimal, dapat memuaskan pasien yang datang berkunjung dengan menanyakan keluhan pasien dan

melakukan pemeriksaan yang teliti. Selain itu, perawat dalam mengukur tekanan darah menggunakan alat tensimeter dan dokter menggunakan bahasa yang dapat dimengerti pasien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas sebanyak 19 orang (40,4%) berada pada kompetensi teknis kurang baik. Hal ini terjadi karena responden yang tidak terlalu memperlakukan bagaimana kompetensi teknis yang dimiliki petugas kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut. Dan masih kurangnya dokter yang ada di Puskesmas tersebut.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $p = 0,005$ sehingga $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan yang ada di puskesmas tersebut.⁶

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dilakukan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan.¹⁰

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan beberapa penelitian lain. Sebuah penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soedirman Mangun Soemarmo Wonogiri menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien.¹¹

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai kepada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan hasil uji hipotesis dan pernyataan pasien melalui wawancara mendalam dapat disimpulkan bahwa semakin kurang baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan keterampilan teknis medis dokter maka semakin kurang loyal pasien tersebut, yang menentukan mutu jasa pelayanan diantaranya adalah faktor kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pemberi pelayanan. Mutu pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman

bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya.⁹

Hubungan Kualitas Pelayanan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien

Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien.¹²

Tabel menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas lebih tinggi berada pada ketepatan waktu tidak tepat waktu sebanyak 25 orang (62,5%). Hal tersebut terjadi karena lambatnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Lembasada, dimana kehadiran dokter dan petugas kesehatan yang tidak tepat waktu datang di jam kerja Puskesmas yaitu jam 07.15 WITA, sehingga pelayanan kepada pasien menjadi tertunda dan pasien harus menunggu lama, waktu pemeriksaan yang lambat, hingga waktu pengambilan obat yang masih harus menunggu lama karena masih kurangnya tenaga apoteker yang ada di puskesmas tersebut.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 17 orang (30,9%) berada pada ketepatan waktu tepat waktu. Responden dalam kategori ini merasa bahwa dokter maupun perawat yang selalu siap selama jam kerja puskesmas serta pelayanan yang tepat waktu di bagian administrasi dianggap belum cukup untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Adapun responden yang menyatakan puas, lebih tinggi berada pada ketepatan waktu tepat waktu sebanyak 38 orang (69,1%) Hal tersebut terjadi karena tingkat kepuasan pasien terhadap indikator ketepatan waktu cukup memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan Puskesmas Lembasada dalam melakukan pelayanan pendaftaran loket buka tepat waktu yaitu jam 07.15 WITA sehingga tidak ditemukan antrian pendaftaran yang panjang saat di ruang pendaftaran. Selain itu apotek juga buka tepat waktu dan tutup bila pasien telah terlayani semuanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas berada pada ketepatan waktu yang tidak tepat waktu sebanyak 15 orang (37,5%). Hal ini terjadi karena mereka menganggap faktor ketepatan waktu tidak mempengaruhi kepuasan, mereka hanya menginginkan petugas puskesmas akurat serta perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $p = 0,004$ sehingga $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

Penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian lain. Sebuah penelitian yang dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $p = 1 < 0,05$.¹

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Serwaru Kecamatan Letti Kabupaten Maluku Barat Daya yang menunjukkan tidak ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 1 > 0,05$. Adanya perbedaan hasil penelitian ini disebabkan karena penilaian responden terhadap dimensi ketepatan waktu yang berbeda.¹⁶

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien.¹²

Salah satu kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah *reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, apalagi jika dalam waktu tunggu itu, petugas kesehatan kurang melakukan interaksi dengan pasien yang sedang menunggu. Dengan kondisi demikian, pasien bisa saja menganggap pelayanan kesehatan di tempat tersebut kurang berkualitas dan merasa kurang puas.

Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas

kerja dari organisasi adalah faktor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien.¹³

Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi ketepatan waktu berhubungan dengan kepuasan pasien, hal ini disebabkan responden menganggap ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Lembasada masih lambat, di karenakan dokter dan perawat yang tidak selalu siap selama jam kerja puskesmas sehingga pasien harus menunggu untuk melakukan pengobatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian lain bahwa ada pengaruh antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dokter dengan loyalitas pasien. Hal ini juga menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan dapat diandalkan apabila sesuai dengan keinginan konsumen berkaitan dengan kecepatan waktu pelayanan serta keakuratan dalam memberikan pelayanan yang akhirnya akan berdampak pada tercapainya kepuasan konsumen.¹⁴

Hubungan Kualitas Pelayanan Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat.¹⁵

Tabel menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang

puas, lebih tinggi berada pada hubungan antar manusia yang kurang baik sebanyak 28 orang (62,2%). Hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Bukan hanya itu, adanya petugas yang terkadang menunjukkan sikap kurang ramah saat melayani pasien yang akan mendaftar di loket. Ketidakpuasan ini dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi responden terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Lembasada.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kurang puas berada pada hubungan antar manusia yang baik sebanyak 14 orang (28,0%). Hal tersebut dapat terjadi karena responden dalam kategori ini merasa bahwa dokter dan perawat sangat tanggap terhadap keluhan pasien, namun ada beberapa perawat yang kadang kurang ramah ketika melayani pasien, sehingga menyebabkan mereka tidak puas. Adapun responden yang menyatakan puas lebih tinggi berada pada hubungan antar manusia yang baik sebanyak 36 orang (72,0%). Hal tersebut terjadi karena dokter dan perawat selalu memberikan motivasi kepada pasien tentang kesembuhan penyakit yang dideritanya, selain itu dokter dan perawat dianggap selalu memahami kebutuhan mereka sebagai pasien.

Selain itu, pernyataan responden mengenai keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan dokter, perawat dan petugas pelayanan saat melayani pasien. Serta keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi pihak Puskesmas dengan

baik dan cepat, dan proses konsultasi saat memeriksa kesehatan pun berlangsung dengan baik. Sehingga pasien pun merasa senang dengan interaksi yang terjalin sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi pasien kepada pihak puskesmas.

Hasil penelitian ini bahwa responden yang menyatakan puas berada pada hubungan antar manusia yang kurang baik sebanyak 17 orang (37,8%). Hal ini dikarenakan responden menganggap faktor hubungan antar manusia seperti tanggapan dokter terhadap keluhan pasien, maupun keramahan petugas puskesmas tidak mempengaruhi kepuasan mereka. Sehingga pasien kembali ulang berobat kepuskesmas tersebut bila sakit.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien, didapatkan hasil nilai $\rho = 0,002$ sehingga $\rho < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di RSUD Tenriawaru Kab.Bone yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien dengan nilai $\rho = 0,000 < 0,05$.¹⁷

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan.¹

Hasil penelitian tidak sejalan dengan hasil penelitian di Puskesmas Borogan I menunjukkan hubungan antar manusia tidak ada hubungan dengan memilih tempat pelayanan antenatal.¹⁸

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa hubungan antarmanusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut.¹⁵

Menurut hasil penelitian bahwa, faktor perhatian personal mampu memberikan sumbangan efektif atau kontribusi yang paling besar pengaruhnya terhadap peningkatan loyalitas pasien. Faktor perhatian personal diduga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap segala fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah mereka dapatkan dari semua pihak termasuk para tenaga medis. Maka dari itu, faktor perhatian personal memegang peranan penting dalam mencapai kepuasan pelanggan.¹⁹

Hasil uji statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan responden menyatakan bahwa masih kurang bermutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut, selain itu masih kurangnya kelengkapan pelayanan kesehatan yang dimiliki, sehingga pasien merasa belum puas

dengan pelayanan yang ada di Puskesmas. Ketidakpuasan ini dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi responden terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Lembasada. Ketidakpuasan ini dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Lembasada.

D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tidak ada hubungan kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, dengan nilai $\rho = 0,057$.
- b. Ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, dengan nilai $\rho = 0,005$.
- c. Ada hubungan kualitas pelayanan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, dengan nilai $\rho = 0,004$.
- d. Ada hubungan kualitas pelayanan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala, dengan nilai $\rho = 0,002$.

Adapun saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

- a. Peneliti menyarankan pada pihak manajemen Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala untuk selalu memantau dan menganalisis setiap keluhan dan harapan pasien yang berkaitan dengan mutu layanan kesehatan seperti akses

(keterjangkauan), kompetensi teknis yang dimiliki dokter dan perawat, ketepatan waktu pelayanan kesehatan, dan hubungan antar manusia yang ada di Puskesmas tersebut, agar menjaga hubungan yang baik dengan pasien dalam proses pelayanan terutama menyangkut keramahan dan kesopanan petugas kesehatan saat melayani pasien.

- b. Bagi Kepala Puskesmas diharapkan agar mampu meningkatkan kinerja pegawainya terutama pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang berobat.
- c. Diharapkan jika ada penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan, lebih mengembangkan variabel-variabel bebas lainnya., dikarenakan masih banyak faktor lain yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien.

Rantepao Kabupaten Toraja Utara. Universitas Hasanuddin.

5. Puskesmas Lembasada. 2012. *Profil Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala Tahun 2012.*
6. Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
7. Wati, Hardina Sosila 2012. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daya Tahun 2012.* Skripsi (tidak diterbitkan). Universitas Hasanuddin Makassar.
8. Yeni, Andi. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUDaeng Radja.* Skripsi (tidak diterbitkan) Universitas Hasanudin Makassar.
9. Munaryo. 2008. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasiendi Puskesmas Pangala' Kecamatan Rindingallo Kabupaten Toraja Utara.* Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS. Makassar
10. Rully Dedy Setiawan. 2010. *Kualitas Pelayanan Puskesmas Karangdowo Kabupaten Klaten Kepada Pasien Jamkesmas.* Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sebelas Maret.
11. Diana Candrasari Pradita, Sri Sugiarsi, Sri Mulyono. 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soediran Mangun Soemarso Wonogiri 2013.* APIKES Mitra Husada Karanganyar.
12. Muninjaya, A.A. Gde. 2012. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan.* Kedokteran EGC : Jakarta.
13. Sondang P. Siagian. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hamid,R, Darmawansyah, Balqis. 2013. *Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013.* Universitas Hasanuddin
2. Hatmoko. 2006. *Pedoman Kerja Puskesmas,* Staf Pengajar IKM Universitas Mulawarman, Makassar
3. Khusnawati. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu. JMPK.* 2006 hal177-184
4. Sareong, K.M, Darmawansyah, Yusran. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas*

14. Bintangсахala. 2009. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan RS. Bogor*
15. Wijono, Djoko. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga
16. Loyra, Dolfina Ernie. 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Serwaru Kecamatan Letti Kabupaten Maluku Barat Daya Tahun 2012*. Skripsi (tidak diterbitkan). Universitas Hasanuddin Makassar.
17. Akib, Andi Taufik. 2011. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab.Bone*. Skripsi (tidak diterbitkan). Universitas Hasanuddin Makassar.
18. Sugiyanto. 2001. *Aspek-aspek Persepsi Mutu Yang Berpengaruh Pada Pemilihan*
19. Citra. 2012. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD.Bunda Thamrin Medan Tahun 2012*. Medan: Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK) Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.