

**PUBLICATION MANUSCRIPT**

**NASKAH PUBLIKASI**

**CORRELATION HEALTH SERVICE QUALITY WITH  
OUTPATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS  
WONOREJO SAMARINDA TAHUN 2018**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
WONOREJO SAMARINDA TAHUN 2018**

**RONAL RIANDI <sup>1</sup>, RATNA YULIAWATI <sup>2</sup>,**



**DIAJUKAN OLEH**

**RONAL RIANDI  
17111024130429**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2018**

**Publication Manuscript**

**Naskah Publikasi**

**Correlaiton Health Service Quality with Outpatient  
Satisfaction at PUSKESMAS Wonorejo Samarinda  
Tahun 2018**

**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan  
Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo  
Samarinda Tahun 2018**

**Ronal Riandi <sup>1</sup>, Ratna Yuliawati <sup>2</sup>,**



**Diajukan Oleh**

**Ronal Riandi  
17111024130429**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

**2018**

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Dengan ini kami mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian yang berjudul:

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018

Bersama dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

Menyetujui,  
Pembimbing



**Ratna Yulawati, M.Kes. Epid**  
NIDN.1115078101

Peneliti



**Ronal Rlandi**  
NIM.17111024130429

Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi



**Lisa Wahidatul Oktaviani, M.PH**  
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018


NASKAH PUBLIKASI

DI SUSUN OLEH :

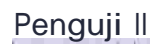
Ronal Riandi  
17111024130429

Diseminarkan dan Diujikan

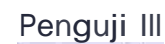
Pada tanggal, 30 Juli 2018

Penguji I  


Lisa Wahidatul Oktaviani, M.PH  
NIDN.1108108701

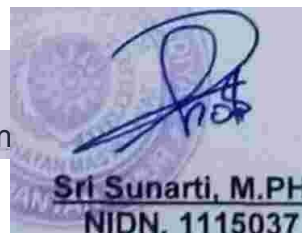
Penguji II  


Ainur Rajhman, M.Kes  
NIDN.1123058301

Penguji III  


Ratna Yulawati, M.Kes. Epid  
NIDN.1115078101

Program

  
Sri Sunarti, M.PH  
NIDN. 1115037

Masyarakat

# Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo

Kota Samarinda

Ronal Riandi <sup>1</sup>, Ratna Yuliawati <sup>2</sup>,

## INTISARI

**Latar Belakang** Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

**Tujuan Penelitian** Tujuan penelitian ini yaitu Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.

**Metode Penelitian** Jenis penelitian yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah metode survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang dengan metode pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*.

**Hasil Penelitian** Menunjukkan hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan (*reliability responsiveness, assurance, empathy dan tangible*), diperoleh nilai *reliability* dengan kepuasan  $P=0,015$ , *responsiveness* dengan kepuasan  $P=0,018$ , *assurance* dengan kepuasan  $P=0,017$ , *empathy* dengan kepuasan  $P=0,014$  dan *tangible* dengan kepuasan  $P=0,014$ .

**Kesimpulan** Terdapat hubungan antara mutu (*reliability responsiveness, assurance, empathy dan tangible*), pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo.

**Kata Kunci** Kepuasan dan Mutu pelayanan, *reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*.

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan pada Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

<sup>2</sup>Dosen Program Studi D3 Kesehatan Lingkungan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

# Correlaiton Health Service Quality with Outpatient Satisfaction at PUSKESMAS Wonorejo

Samarinda

Ronal Riandi <sup>1</sup>, Ratna Yuliawati <sup>2</sup>,

## ABSTRACT

**Background** Satisfaction is an expression of the feeling of society that emerges after comparing the perception of the performance of a product. The quality of service related to patient satisfaction is determined by the five elements commonly known as SERVQUAL quality of service (responsiveness, assurance, tangible, empathy and reliability). Quality of health services shows the level of perfection of health services in causing a sense of satisfaction in each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services.

**Objectives** The purpose of this study is Knowing the relationship of health service quality towards outpatient satisfaction in Puskesmas Wonorejo, Samarinda.

**Method** The type of research that will be used in this research is analytic survey method with cross sectional approach. The sample of this research is 100 people with sampling method that is accidental sampling.

**Result** To demonstrate the relation of patient satisfaction with service quality (reliability responsiveness, assurance, empathy and tangible), obtained reliability score with satisfaction  $P = 0.015$ , assured with satisfaction  $P = 0,017$ , assured with satisfaction  $P = 0.017$ , four with satisfaction  $P = 0.014$  and tangibledengan satisfaction  $P = 0.014$ .

**Conclusion** There is relationship between quality (reliability responsiveness, assurance, empathy and tangible), service with outpatient satisfaction in Puskesmas Wonorejo.

**Keywords** Satisfaction and Quality of service, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible.

<sup>1</sup>Student of Administration of Health Policy at Public Health Program, Faculty of Health Sciences Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

<sup>2</sup>Lecturer of Environmental Health, Faculty of Health Sciences Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

---

## PENDAHULUAN

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun secara rohani. Berdasarkan hal tersebut pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh

~~semua lapisan masyarakat baik dari kalangan bawah sampai kalangan atas, tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang untuk memperoleh pelayanan kesehatan secara adil dan merata (Depkes RI, 2008). Pelayanan yang adil dan merata akan dapat menimbulkan kepuasan karena masyarakat pada saat ini sudah mulai kritis dalam menilai pelayanan khususnya dibidang kesehatan.~~

Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah

membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Bustami (2011) menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien (Depkes RI, 2008). Nursalam (2014) mengemukakan bahwa konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERVQUAL" (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*). Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Depkes RI, 2008).

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi upaya kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif.

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Samarinda, Samarinda pada dasarnya memiliki instansi Pusat Kesehatan Masyarakat yang berjumlah 24 unit Puskesmas. Adapun puskesmas yang telah terakreditasi sebanyak 10 puskesmas dan belum terakreditasi sebanyak 14 puskesmas. Berdasarkan Permenkes Nomor 46 tahun 2015, tentang akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, maka dengan demikian akreditasi Puskesmas sangat berperan penting dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan dasar secara

berkesinambungan. Berdasarkan data hasil kunjungan pasien 3 bulan terakhir dari 10 Puskesmas yang telah terakreditasi yaitu pada bulan Mei, Juni, dan Juli tahun 2017, terdapat penurunan kunjungan yang cukup signifikan di Puskesmas Wonorejo, hal ini dapat dilihat melalui perbandingan 3 Puskesmas yang memiliki kunjungan terendah selama 3 bulan terakhir, yaitu Puskesmas Wonorejo, Trauma Center, dan Pasundan, yang mengalami penurunan kunjungan dari bulan Mei, Juni, hingga Juli yaitu Puskesmas Wonorejo. Pada bulan Mei kunjungan pasien sebesar 4.250 jiwa, pada bulan Juni kunjungan pasien sebesar 3.699 jiwa, sedangkan pada bulan Juli sebesar 3.623 jiwa. Data tersebut menunjukkan adanya kecenderungan penurunan angka kunjungan pasien disarana pelayanan kesehatan Puskesmas Wonorejo.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda". Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Kota Samarinda

#### **TUJUAN PENELITIAN**

1. Mengetahui hubungan antara *reliability* (dapat dipercaya) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
2. Mengetahui hubungan antara *responsiveness* (sikap responsive) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
3. Mengetahui hubungan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
4. Mengetahui hubungan antara *empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
5. Mengetahui hubungan antara *tangible* (nyata/tampak) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Wonorejo kota Samarinda, dan sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden. Teknik penelitian yang di gunakan kali ini adalah accidental sampling.

## HASIL dan PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1. Karakteristiki Responden

Karakteristik responden pada penelitian yang telah dilaksanakan meliputi umur (usia), jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, kunjungan, dan mendapat pelayanan.

#### a. Umur

#### Distribusi Responden Menurut Usia Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda

No	Kategori Usia (Tahun)	(n)	(%)
1	18-24	6	6
2	25-31	30	30
3	32-38	20	20
4	39-45	12	12
5	46-52	14	14
6	53-59	4	4
7	60-66	4	4
8	67-73	7	7
9	74-80	3	3
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengunjung di Puskesmas Wonorejo Samarinda, dominan berada pada kelompok usia 25-31 tahun sejumlah 30% (30 responden). Sementara itu persentase terkecil sebanyak 3% (3 responden) berada pada kelompok usia 74-80 tahun.

#### b. Jenis Kelamin

#### Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	48	48
Perempuan	52	52
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi responden menurut jenis kelamin mayoritas laki-laki sebesar 48% (48 responden), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan dengan persentase terbesar yaitu 52% (52 responden).

#### c. Pekerjaan

#### Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.

Jenis Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	11	11
Pelajar/Mahasiswa	1	1
PNS/TNI/Polri	15	15
Pegawai Swasta	7	7
Wiraswasta	21	21
Buruh	15	15
IRT	30	30
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengunjung di Puskesmas Wonorejo Samarinda dominan pekerjaan responden adalah ibu rumah tangga (IRT) yaitu sebesar 30% (30 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 1% (1 responden).

#### d. Pendidikan

#### Distribusi Responden Menurut Pendidikan Terakhir Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.



Tingkat Pendidikan	n	%
Tamat SD	3	3
Tamat SLTP	22	22
Tamat SLTA	56	56
Tamat PT	19	19
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengunjung di Puskesmas Wonorejo Samarinda, dominan pendidikan terakhir responden adalah Tamat SLTA yaitu sebesar 56% (56 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah tamat SD sebanyak 3% (3 responden)

e. Kunjungan

Kategori Kunjungan	n	%
8-11	50	50
12-15	31	31
16-19	15	15
20	4	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengunjung di Puskesmas Wonorejo Samarinda, dominan berada pada kelompok jumlah kunjungan 8-11 kali yaitu sebesar 50% (50 responden). Sementara itu persentase terkecil yaitu berjumlah 4% (4 responden) berada pada kelompok kunjungan 20 kali.

f. Mendapat pelayanan

**Distribusi Responden Menurut Jenis Pelayanan yang didapatkan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

Jenis pelayanan	n	%
Periksa kesehatan	42	42
Berobat	45	45
Periksa Kandungan	10	10
Meminta Rujukan	2	2
Imunisasi	1	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengunjung di Puskesmas Wonorejo Samarinda, dominan mendapat jenis pelayanan berobat yaitu sebesar 45% (45 responden). Sementara itu persentase terkecil sebanyak 1% (1 responden) berada pada jenis pelayanan imunisasi.

2. Analisa Univariat dan Bivariat

a. Variabel Kepuasan

**Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

No	Kepuasan	(n)	(%)
1	Puas	87	87%
2	Kurang Puas	13	13%
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari di atas diperoleh bahwa sebagian besar responden merasa puas jika dilihat dari kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan baik dari segi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud yaitu 87% (87 responden), sedangkan kurang puas yaitu sebanyak 13% (13 responden).

b. Variabel Reliability

**Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda**

Reliability	Kepuasan Pasien				Jumlah		P <sub>Value</sub>
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	3	3	2	2	5	5	<b>0,015</b>
Baik	10	10	85	85	95	95	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel di atas dari 5 responden yang menyatakan dimensi reliability (kehandalan) kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda yaitu 3% (3 responden) dan responden yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 2% (2 responden), sedangkan dari 95 responden yang menyatakan dimensi reliability baik).

tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda sebanyak 10%, dan yang menyatakan baik dan puas sebanyak 85% (85 responden).

**c. Responsiveness**

**Hubungan Responsiveness (cepat tanggap) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

Cepat Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P</i> <sub>Value</sub>
	Kurang		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	29	29	29	29	<b>0,018</b>
Baik	13	13	58	58	71	71	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dari 29 responden yang menyatakan dimensi responsiveness (cepat tanggap) yaitu tidak ada responden yang merasa kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda, dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas dengan pelayanannya yaitu sebanyak 29% (29 responden), sedangkan dari 71 responden yang menyatakan dimensi responsiveness (cepat tanggap) baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda sebanyak 13% (13 responden), dan yang menyatakan baik dan puas yaitu sebanyak 58% (58 responden).

**d. Variabel Assurance**

**Hubungan Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P</i> <sub>Value</sub>
	Kurang		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	28	28	28	28	<b>0,017</b>
Baik	13	13	59	59	72	72	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas hasil menunjukkan bahwa dari 28 responden yang menyatakan dimensi Assurance (jaminan) yaitu tidak ada responden yang merasa kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda, dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas yaitu sebanyak 28% (28 responden), sedangkan dari 72 responden yang menyatakan Assurance (jaminan) baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda sebanyak 13% (13 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu sebanyak 59% (59 responden).

**e. Variabel Emphaty**

**Hubungan Emphaty (empati) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P</i> <sub>Value</sub>
	Kurang		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	1	1	38	38	39	39	<b>0,014</b>
Baik	12	12	49	49	61	61	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas hasil menunjukan bahwa dari 39 responden yang menyatakan dimensi empathy (empati) kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda yaitu 1% (1 responden), dan dari 38 responden yang merasa kurang baik tetapi, sedangkan dari 61 responden yang menyatakan baik tetapi kurang puas yaitu 12% (12 responden) dan yang menyatakan baik dan merasa puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda sebanyak 49% (49 responden).

f. **Variabel *Tangible***  
**Hubungan *Tangible* (sarana fisik)**  
**dengan Kepuasan Pasien Rawat**  
**Jalan di Puskesmas Wonorejo**  
**Samarinda.**

Sarana Fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P</i> Value
	Kurang		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	6	6	12	12	18	18	
Baik	7	7	75	75	82	82	0,014
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel diatas hasil menunjukkan bahwa dari 18 responden yang menyatakan dimensi *Tangible* kurang baik dan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda yaitu 6% (6 responden), dan yang menyatakan kurang baik tetapi puas sebanyak 12% (12 responden), sedangkan dari 82 responden yang menyatakan dimensi *Tangible* baik tetapi kurang puas dengan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda sebanyak 7% (7 responden), dan yang menyatakan baik dan merasa puas yaitu 75% (75 responden).

**PEMBAHASAN**

**1. Hubungan *reliabilitas* pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan yang dilakukan bahwa terdapat 5 responden yang menyatakan *reliability* (kehandalan) petugasnya kurang baik dan respondenpun merasa kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Wonorejo sebanyak 3 responden, sedangkan responden yang menyatakan kehandalan petugas kurang baik tetapi responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas Wonorejo sebanyak 2 responden, hal ini dikarenakan sering kali petugas kesehatan mengalami keterlambatan dalam menangani pelayanan di ruang apotek, selain itu pasien sering

mengalami kekecewaan dikarenakan harus menunggu lama dan menebus obat diluar Puskesmas, sehingga pasien harus menunggu lama untuk dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 95 responden yang menyatakan *reliability* (kehandalan) petugasnya baik tetapi pasien merasa kurang puas yaitu sebanyak 10 responden sedangkan responden yang menyatakan kehandalan petugas baik dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 85 responden, hal ini dikarenakan walaupun pelayanan apotek sering mengalami keterlambatan namun pelayanan pengobatan yang diberikan oleh petugas sudah mampu mengurangi keluhan/penyakit yang diderita.

**2. Hubungan *responsiveness* pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.**

Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dari 29 responden tidak ada responden yang menyatakan *responsiveness* (cepat tanggap) petugas kurang baik dan pasien kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Wonorejo, sedangkan responden yang menyatakan *responsiveness* (cepat tanggap) petugas kurang baik tetapi responden merasa puas dengan pelayanan yang di berikan yaitu sebanyak 29 responden, hal ini dikarenakan petugas terkadang tidak ada pada saat dibutuhkan pasien, hal ini sering dialami pasien pada saat berakhirnya jam pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari 71 responden yang menyatakan *responsiveness* (cepat tanggap) petugas baik tetapi responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 13 responden sedangkan responden yang menyatakan cepat tanggap petugas baik dan respondenpun merasa puas sebanyak 58 responden, hal ini

dikarnakan petugas selalu bersedia mendengarkan keluhan pasien dan memberikan solusi yang harus diambil, sehingga keadaan ini membuat pasien merasa sangat diperhatikan saat mencurahkan segala keluhan yang dialami.

### 3. Hubungan assurance pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 28 responden tidak ada responden yang menyatakan Assurance (Jaminan) petugas kurang baik dan responden kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Wonorejo, sedangkan responden yang menyatakan Assurance (Jaminan) petugas kurang baik tetapi responden merasa puas dengan pelayanan yang di berikan yaitu sebanyak 28 responden, hal ini dikarnakan petugas jarang menjelaskan tindakan pelayanan/pengobatan yang akan dilakukan, dengan demikian pasien sering mengalami keraguan saat diperiksa oleh pasien tanpa menjelaskan gejala apa yang dialami pasien,

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari 72 responden yang menyatakan Assurance (Jaminan) petugas baik tetapi responden merasa kurang puasa yaitu sebanyak 13 responden sedangkan responden yang menyatakan jaminan petugas baik dan responden merasa puas sebanyak 59 responden, hal ini disebabkan karena petugas kesehatan Puskesmas Wonorejo selalu bertanggung jawab atas setiap tindakan yang dilakukan kepada pasien, sehingga pasien memberikan rasa kepercayaan yang tinggi saat diperiksa oleh petugas kesehatan.

### 4. Hubungan *Empathy* pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan terdapat hubungan yang signifikan antara empathy (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh puskesmas sudah tergolong baik, terutama pada dimensi empati yang memang hubungannya sangat erat dengan kepuasan pasien saat menikmati jasa pelayanan yang telah diberikan. mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap parapelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 39 responden menyatakan empathy (empati) petugas kurang baik dan pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Wonorejo yaitu sebanyak 1 responden, sedangkan dari 38 responden yang menyatakan empathy (empati) petugas kurang baik tetapi pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dikarnakan kurangnya hubungan komunikasi petugas dengan pasien.

### 5. Hubungan *Tangible* pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 18 responden yang menyatakan tangible (sarana Fisik) petugas kurang baik dan responden kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Wonorejo sebanyak 6 responden, sedangkan responden yang menyatakan tangible (sarana Fisik) petugas kesehatan kurang baik tetapi responden merasa puas dengan pelayanan yang di berikan yaitu sebanyak 12 responden, hal ini dikarnakan kurang bersihnya sarana fisik yang ada di puskesmas terutama di ruang wc.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakkan dari 82 responden yang

menyatakan tangible (sarana Fisik) petugas kesehatan baik tetapi responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 7 responden sedangkan responden yang menyatakan tangible baik dan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 75 responden, hal ini dikarenakan alat-alat yang digunakan dalam keadaan bersih.

#### **KESIMPULAN dan SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang bermakna antara *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
2. Terdapat hubungan yang bermakna antara *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
4. Terdapat hubungan yang bermakna antara *Empathy* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.
5. Terdapat hubungan yang bermakna antara *Tangible* (sarana fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda.

#### **SARAN**

##### **1. Bagi Puskesmas Wonorejo Samarinda**

Puskesmas Wonorejo perlu mempertahankan mutu pelayanan diantaranya sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) khususnya di bidang pelayanan apoteker, sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama saat mengambil resep obat diantrian.
- b. Perlunya penambahan tenaga kesehatan dan partisipasi tenaga kesehatan yang cepat tanggap

(responsiveness) sehingga pelayanan lebih cepat dari sebelumnya.

- c. Perlunya pemberian pemahaman (*Assurance*) yang lebih kepada pasien tentang tindakan apa yang akan dilakukan tenaga kesehatan sehingga tidak menimbulkan rasa keraguan pada pasien.
- d. Menumbuhkan rasa *emphaty* (empati) kepedulian kepada pasien agar terjalannya komunikasi yang baik pada saat pelayanan.
- e. Perlunya penegasan untuk memerhatikan kebersihan lingkungan Puskesmas terutama di ruang wc, sehingga tidak bersih dan berbau.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aminudin Muhammad, J. M. L. Umboh, & Ardiansa A. T Tucunan. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate*. Hal.1-9.
- Antony, Jiju, Antony, Frenie Jiju, dan Ghosh, Sid. 2004. *Evaluating Service Quality in a UK Hotel Chain : A Case Study, International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 16, No.1, pp. 41-56.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.

- Defi Mernawati, & Intan Zainafree. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang*. Hal.45-52.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.
- Fenti Hikmawati. 2017. *Metode Penelitian*. Depok: Raja Wali Pers. Jusriani, Junaid, & Lisnawaty. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe Tahun 2016*. Hal.1-11.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONED*. Jakarta : Menkes RI : 2013.
- Kashinath, et al. 2010. *Factors Affecting Patient Satisfaction among those Attending an Outpatient Department of a Dental College in Tumkur City – A Survey*, Volume I, No 2, September 2010, hlm. 1-10.
- Kepmenkes RI Nomor 128/Menkes/SK/II/2004. *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Puskesmas*. 2004. Jakarta : Menkes RI : 2004.
- Khusnawati. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu Raya*. Skripsi sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Macinko, James, et al. *The Impact of Primary Healthcare on Population Health in Low- and Middle-Income Countries*, Volume 32, No 2, Juni 2009, hlm 150-171.
- Marzaweny, Diskha, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra. *Analisis Kepuasan Pasien sebagai Media Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru*, Volume 10, No.3, September 2012, hlm 564-573
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.
- Mukti, Ali Ghufron. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta : PT. Karya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan*. 2013. Jakarta : Menkes RI : 2013.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014. Jakarta : Menkes RI : 2014.
- Pohan, Imbalo S. 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Puskesmas Wonorejo. 2017. *Profil Kesehatan Puskesmas Wonorejo Tahun 2017*. Semarang, Indonesia.
- Rachmat Trijono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Papas Sinar Sinanti.
- Ratnawati Liina. 2015. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*.
- Respati Ayu Shinta. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. Hal.1-86.
- Raposo, Mario Leno, et al. 2009. *Dimensions of service quality and satisfaction in healthcare: a patient's satisfaction index*, Volume III, Desember 2008.