



Artikel Penelitian

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

**Keywords:**  
*Service Quality;*  
*Patient;*  
*Satisfaction*

**INDEXED IN**

SINTA - Science and  
Technology Index  
Crossref  
Google Scholar  
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING  
AUTHOR**

Arifuddin  
Poltekkes Kemenkes Palu

**EMAIL:**  
[arifhamid0369@gmail.com](mailto:arifhamid0369@gmail.com)

**OPEN ACCESS**

E ISSN 2623-2022



Copyright (c) 2023 Jurnal Kolaboratif Sains

## Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023

### *Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mamboro Health Center, North Palu District, Palu Municipality, Central Sulawesi Province Year 2023*

Arifuddin<sup>\*</sup>, Amir<sup>1</sup>, Supriadi Abdul Malik<sup>1</sup>, Supirno<sup>1</sup>  
<sup>1</sup> Poltekkes Kemenkes Palu

**Abstrak:** Penilaian kualitas keperawatan dapat diukur dengan kepuasan pasien rawat jalan dan tanggapan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan. Hasil wawancara awal kepada 15 orang, terdapat 10 orang pasien menyatakan sudah merasakan kepuasan terhadap fasilitas Puskesmas, serta terdapat 5 orang pasien menyatakan masih kurangnya keramahan petugas kesehatan terhadap pasien. Tujuan penelitian ini diketahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro. Jenis penelitian ini penelitian analitik dengan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dewasa yang berkunjung di Puskesmas Mamboro. Jumlah sampel 43 orang. Teknik pengambilan sampel dengan accidental sampling. Data dianalisis dengan univariat dan bivariat. Hasil penelitian ditemukan bukti langsung dengan kepuasan pasien dengan p value =0,002 (< 0,05) artinya ada hubungan. Keandalan dengan kepuasan pasien p value =0,654 (> 0,05) artinya tidak ada hubungan. Ketanggapan dengan kepuasan pasien p value =1,000 (> 0,05) artinya tidak ada hubungan. Jaminan dengan kepuasan pasien p value 0,53 (> 0,05) artinya tidak ada hubungan. Empati dengan kepuasan pasien p value =0,028 (< 0,05) artinya ada hubungan. Kesimpulan ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien. Ada hubungan empati dengan kepuasan pasien. Disarankan Puskesmas Mamboro agar meningkatkan pelayanan kepada pasien rawat jalan memperhatikan mutu pelayanan guna mewujudkan kepuasan pasien selama proses perawatan.

**Abstract:** Nursing quality assessment can be measured by outpatient patient satisfaction and patient responses about the quality of nursing services. The results of the initial interview with 15 people, there were 10 patients who stated that they had felt satisfaction with the Puskesmas facilities, and there were 5 patients who stated that there was still a lack of friendliness of health workers towards patients. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the Mamboro Health Center. This type of research is analytic research with a cross-sectional design. The population in this study were adult patients who visited the Mamboro Health Center. The number of samples is 43 people. Sampling technique with accidental sampling. Data were analyzed with univariate and bivariate. The results of the study found direct evidence of patient satisfaction with a p value = 0.002 (< 0.05) meaning there is a relationship. Reliability with patient satisfaction p value = 0.654 (> 0.05) means there is no relationship. Responsiveness to patient satisfaction p value = 1.000 (> 0.05) means there is no relationship. Assurance with patient satisfaction p value 0.53 (> 0.05) means there is no relationship. Empathy with patient satisfaction p value = 0.028 (< 0.05) means there is a relationship. Conclusion there is a direct evidence relationship with patient satisfaction. There is no relationship between reliability and patient satisfaction. There is no relationship responsiveness with patient satisfaction. There is no guarantee relationship with patient satisfaction. There is a relationship between empathy and patient satisfaction. It is recommended that the Mamboro Health Center improve services for outpatients. Pay attention to service quality in order to achieve patient satisfaction during the treatment process

**Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)**

Volume 6 Issue 6 Juni 2023

Pages: 552-562

## LATAR BELAKANG

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan (Wilujeng & Rembulan, 2019).

Puskesmas sebagai subsistem pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, dan pelayanan keperawatan. Pelayanan kesehatan saat ini tidak saja bersifat penyembuhan (kuratif) tetapi juga bersifat pemulihan (rehabilitatif). Keduanya dilakukan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif), maka sasaran pelayanan kesehatan puskesmas bukan hanya untuk pasien tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum, fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga (Triwibowo, 2013).

Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitative yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan masyarakat (Hariany & Matondang, 2014)

Kinerja birokrasi pelayanan publik instansi pemerintah seperti halnya Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah, menjadi isu kebijakan yang makin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan masyarakat, baik dari sisi ekonomi, politik dan sosial. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah diharapkan akan meningkatkan image Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai satuan kerja yang mempunyai kualitas yang tinggi dalam bidang pelayanan Kesehatan dan pelayanan di bidang lainnya. Dengan demikian, masyarakat pun tidak akan segan untuk menyerahkan kepercayaan mereka kepada Dinas Kesehatan dalam meningkatkan mutu kesehatan (Dinkes Sulteng, 2021).

Profil Dinas Kesehatan Kota Palu selama tiga tahun terakhir menunjukkan adanya penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan di 12 Puskesmas Kota Palu termaksud Puskesmas Mamboro. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Mamboro tahun 2020 sebanyak 27.938

orang, tahun 2021 sebanyak 18.577 orang dan 6.285 orang pada bulan Januari sampai Mei 2022. 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 (Herman, 2015).

(Fitria et al., 2020), menyatakan kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen. Pelayanan berkualitas dalam konteks pelayanan di rumah sakit berarti memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil wawancara peneliti pada waktu pengambilan data awal yang dilakukan pada tanggal 24 Juni 2022 didapatkan data jumlah tenaga kesehatan sebanyak 63 orang. Pada saat melakukan wawancara awal kepada 15 orang responden, terdapat 10 orang pasien menyatakan sudah merasakan kepuasan terhadap fasilitas puskesmas, serta terdapat 5 orang pasien yang menyatakan masih kurangnya keramahan petugas kesehatan terhadap pasien dan kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan.

Adanya informasi yang didapatkan masih ada pasien yang mengeluh terhadap pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas yang kurang ramah terhadap pasien dalam memberikan pelayanan terutama dalam nhal cara berkomunikasi. Oleh karena itu peneliti tertarik ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro Palu Utara”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional, dimana data yang menyangkut data variabel independent dan data variabel dependent akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (Notoadmodjo, 2014)

Penelitian ini dilaksanakan Tgl 20 maret sampai dengan 27 maret 2023, Penelitian ini untuk melihat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro Tahun 2023 Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang akan diteliti (Notoadmodjo, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dewasa yang berkunjung di Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro Tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien dewasa yang berkunjung ke Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro Tahun 2023. Besar sampel dihitung berdasarkan rumus estimasi proporsi yang tidak diketahui populasinya (Notoadmodjo, 2014) sampel berjumlah 43 orang Variabel penelitian ini meliputi variabel independent (bebas) yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien dewasa yang berkunjung ke Wilayah Kerja Puskesmas Mamboro Tahun 2023. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan accidental sampling, yaitu siapa saja anggota populasi yang ditemukan saat penelitian dilakukan maka dapat dijadikan sebagai sampel. Variabel penelitian ini meliputi variabel independent (bebas) yaitu kualitas pelayanan kesehatan dan variabel dependent (terikat) yaitu kepuasan pasien.

Data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer diperoleh dengan melakukan kunjungan ke Puskesmas Mamboro Palu Utara dan melakukan pengambilan data langsung pada responden menggunakan kuesioner yang telah disediakan. Analisa univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi dari setiap variabel penelitian, baik variabel independen yaitu mutu pelayanan kesehatan maupun variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Analisa bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan pasien) dalam bentuk tabulasi silang (crosstab) menggunakan program komputer dengan uji statistik Chi- square dengan derajat kepercayaan 95% dan nilai kemaknaan 0,05 (Notoadmodjo, 2014).

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Analisis Univariat.** Gambaran karakteristik responden berdasarkan usia, Pendidikan, Jenis kelamin, Pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Mamboro

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
25-35 Tahun	7	16,3
36-45 Tahun	15	21,2
>45	21	48,8
Pendidikan	Frekwensi (f)	Persentasea (%)

Pendidikan Rendah	32	74,4
Pendidikan Menengah	7	16,3
Pendidikan Tinggi	4	9,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	22	51,2
Perempuan	21	48,8
Pekerjaan		
Tani	28	65,1
Wiraswasta	11	25,6
PNS	4	9,3

Sumber Data Primer 2023

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa usia terbanyak responden berusia >45 tahun sebanyak 21 orang (48,8%), usia paling sedikit 25-35 tahun sebanyak 7 orang (16,3%) pendidikan terbanyak responden adalah pendidikan dasar sebanyak 32 orang (74,4%), pendidikan paling sedikit pendidikan tinggi sebanyak 4 orang (9,3%). jenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (51,8%) dan berjenis kelamin perempuan 21 orang (48,8%) pekerjaan terbanyak adalah tani sebanyak 28 orang (65,1%), pekerjaan paling sedikit PNS sebanyak 4 orang (9,3%).

**Analisa Univariat.** Distribusi bukti langsung di Puskesmas Mamboro dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Langsung Pasien di Puskesmas Mamboro

Bukti Langsung	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	25	58,1
Kurang Baik	18	41,9
Jumlah	43	100

Sumber Data Primer 2023

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan bukti baik sebanyak 25 orang (58,1%), bukti langsung kurang baik 18 orang (41,9%).

**Keandalan.** Distribusi keandalan di Puskesmas Mamboro dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan di Puskesmas Mamboro

Keandalan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Andal	22	51,2
Kurang Andal	21	48,8
Jumlah	43	100

Sumber Data Primer 2023

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa yang andal sebanyak 22 orang (51,2%), kurang andal sebanyak 21 orang (48,8%).

**Ketanggapan Petugas.** Distribusi keandalan di Puskesmas Mamboro dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Ketanggapan Petugas di Puskesmas Mamboro

Ketanggapan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tanggap	22	51,2
Kurang Tanggap	21	48,8
Jumlah	43	100

Sumber Data Primer 2023

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa ketanggapan petugas tanggap sebanyak 22 orang (51,2%), kurang tanggap sebanyak 21 orang (48,8%).

**Jaminan.** Distribusi jaminan di Puskesmas Mamboro dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 5.** Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan Petugas di Puskesmas Mamboro

Jaminan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Terjamin	31	72,1
Kurang Terjamin	12	27,9
Jumlah	43	100

Sumber Data Primer 2023

Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa jaminan terjamin sebanyak 31 orang (72,1%), kurang terjamin sebanyak 12 orang (27,9%).

**Empati.** Distribusi empati di Puskesmas Mamboro dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 6.** Distribusi Responden Berdasarkan Empati Petugas di Puskesmas Mamboro

Empati	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Empati	33	76,7
Kurang Empati	10	23,3
Jumlah	43	100

Sumber Data Primer 2023

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa empati petugas berempati sebanyak 33 orang (76,7%), kurang empati 10 orang (23,3%).

### **Kepuasan pasien**

**Tabel 7.** Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	23	53,5
Kurang Puas	20	46,5

Jumlah	43	100
--------	----	-----

Sumber Data Primer 2023

Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan sebanyak 23 orang (53,5%), kurang puas dengan pelayanan sebanyak 20 orang (46,5%).

**Analisa Bivariat.** Hubungan Bukti Langsung (Tangible) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas mamboro bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro dapat dilihat:

**Tabel 8.** Hubungan Bukti Langsung Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro

Bukti Langsung	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p. value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	8	32,0	17	68,0	25	100	0,002
K. Baik	12	66,7	6	33,3	18	100	
Total	20	53,5	23	46,5	43	100	

Sumber Data Primer 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 25 responden dengan bukti baik terdapat 17 orang (68%) puas dengan mutu pelayanan dan 8 orang (32%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 18 orang bukti baik terdapat 6 orang (33,3%) puas dengan mutu pelayanan dan 12 orang (66,7%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square  $p$  value = 0,002 ( $<0,05$ ), berarti ada hubungan bermakna antara bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

#### Hubungan Keandalan (Reliability) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro.

**Tabel 9.** Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro

Keandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p. value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Handal	13	59,1	9	40,9	22	100	0,451
K. Handal	10	47,6	11	52,4	21	100	
Total	23	53,5	20	46,5	43	100	

Sumber Data Primer 2023

#### Hubungan Ketanggapan (Responsiveness) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro

**Tabel 10.** Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro  
Kepuasan Pasien

Tanggapan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p. value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tanggapan	12	54,5	10	45,5	22	100	
K. Tanggapan	11	52,4	10	47,6	21	100	
Total	23	53,5	20	46,5	43	100	

Sumber Data Primer 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 responden tanggap terdapat 12 orang (54,5%) puas dengan mutu pelayanan dan 10 orang (45,5%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 21 responden kurang tanggap terdapat 11 orang (52,4%) puas dengan mutu pelayanan dan 10 orang (47,6%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square  $p$  value = 1,000 ( $>0,05$ ), berarti tidak ada hubungan bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

**Hubungan Jaminan (Assurance) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas mamboro.** Untuk mengetahui hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas.

**Tabel 11.** Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p. value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Terjamin	18	58,1	13	41,9	31	100	
K. Terjamin	5	41,7	7	58,3	12	100	
Total	23	53,5	20	46,5	43	100	

Sumber Data Primer 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 31 responden terdapat 18 orang (58,1%) puas dengan mutu pelayanan dan 13 orang (41,9%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 12 responden kurang terjamin terdapat 5 orang (41,7%) puas dengan mutu pelayanan dan 7 orang (58,3%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square  $p$  value = 0,531 ( $>0,05$ ), berarti tidak ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

**Hubungan Empati (Emphaty) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro.** Hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro dapat dilihat pada Tabel 12 berikut:

**Tabel 12.** Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>p. value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			

	n	%	n	%	n	%
Empati	21	63,6	12	36,4	33	100
						0,028
K. Empati	2	20,0	8	80,0	10	100
Total	23	53,5	20	46,5	43	100

Sumber Data Primer 2023

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 33 responden berempati terdapat 21 orang (63,6%) puas dengan mutu pelayanan dan 12 orang (36,4%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 10 responden kurang berempati dengan mutu pelayanan terdapat 2 orang (20%) puas dengan mutu pelayanan dan 8 orang (80%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square dengan fisher's exact =0,028 (<0,05), berarti ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

## PEMBAHASAN

### **Hubungan Bukti Langsung (Tangible) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 25 responden dengan bukti baik terdapat 17 orang (68%) puas dengan mutu pelayanan dan 8 orang (32%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 18 orang bukti baik terdapat 6 orang (33,3%) puas dengan mutu pelayanan dan 12 orang (66,7%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square – Nilai  $p=(0,002<0,05)$ , berarti ada hubungan bermakna antara bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro perawat optimal memberikan pelayanan kepada pasien. Hal itu didukung oleh tanggapan pasien puas ruangan tertata rapi, bersih dan nyaman, kamar mandi terjaga dengan bersih, lingkungan Puskesmas bersih.

Pendapat ini didukung oleh pendapat (Amrullah et al., 2020), yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan bagi pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Ensha, 2018) yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Sekayu dengan nilai p value =0,003.

**Hubungan Antara Keandalan (Reliability) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 responden handal terdapat 13 orang (59,1%) puas dengan mutu pelayanan dan 9 orang (40,9%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 21 responden kurang handal terdapat 10 orang (47,6%) puas dengan mutu pelayanan dan 11 orang (52,4%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square – Nilai  $p=(0,654>0,05)$ , berarti tidak ada hubungan bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

Peneliti berasumsi bahwa pasien belum puas dengan mutu pelayanan keandalan pelayanan perawat di Puskesmas Mamboro karena perawat melakukan tindakan yang kurang tepat. Hal ini sesuai dengan tanggapan pasien bahwa kesiapan perawat kurang bertindak cepat dalam menangani pasien, serta belum ada kesiapan perawat setiap saat dan kemudahan dalam pelayanan keperawatan.

Pendapat ini didukung oleh pendapat (Wahid & Romadani, 2021), keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Penilaian pasien akan kurangnya daya tanggap terutama dalam kecepatan dokter dalam bertindak. Dalam kondisi sakit, responden pasien sangat mengharapkan pertolongan secepatnya dari petugas agar dapat mengurangi rasa sakitnya. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada pasien berupa perawat bersikap ramah dan sopan, perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Hasil stimulus dari panca indera pasien terhadap pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu

pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Lobat & Erni, 2021)

Peneliti berasumsi bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas Mamboro karena

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Utami & Apridiansyah, 2019) yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan keandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas II Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu dengan nilai  $p=0,061$ .

**Hubungan Antara Ketanggapan (Responsiveness) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mamboro.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 22 responden terdapat 12 orang (54,5%) puas dengan mutu pelayanan dan 10 orang (45,5%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 21 responden kurang tanggap terdapat 11 orang (52,4%) puas dengan mutu pelayanan dan 10 orang (47,6%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square – Nilai  $p= (1,000 > 0,05)$ , berarti tidak ada hubungan bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro.

Asumsi peneliti bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan ketanggapan petugas kesehatan di Puskesmas Mamboro karena perawat kurang memperhatikan kebutuhan pasien, keluhan pasien, perawat kurang tepat waktu dalam menangani pasien, perawat kurang memberi informasi tentang pelayanan keperawatan dengan jelas.

Variabel keandalan merupakan salah satu dari aspek tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Peran perawat terhadap itu mempunyai peran yang besar dalam memberikan pelayanan kepada perawat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dibutuhkan (needed care) yang diberikan dengan cara kompeten (sesuai dengan standard), memuaskan, tepat waktu, dengan resiko minimal, yang tercapai dengan tujuan yang diinginkan. Pendapat ini didukung oleh pendapat (Lawan et al., 2022), pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standard pelayanan propesi yang ditetapkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nadya Firda Rachmawati, 2022) meneliti hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2015 dengan nilai  $p$  value 0,067.

**Hubungan Antara Jaminan (Assurance) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mamboro.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 31 responden terdapat 18 orang (58,1%) puas dengan mutu pelayanan dan 13 orang (41,9%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 12 responden kurang terjamin terdapat 5 orang (41,7%) puas dengan mutu pelayanan dan 7 orang (58,3%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square – Nilai  $p=(0,531 > 0,05)$ , berarti tidak ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamboro. Peneliti berasumsi bahwa pasien kurang puas dengan mutu pelayanan perawat di Puskesmas Mamboro karena perawat memperkenalkan diri kepada pasien dan perawat kurang menenangkan rasa cemas pasien penyakit yang diderita. Hal ini didukung oleh tanggapan bahwa perawat tidak memberi jaminan kesembuhan pasien. Pendapat ini didukung oleh pendapat (Utami & Apridiansyah, 2019), bahwa fungsi rumah sakit yang mewajibkan memberikan pertolongan dan pengobatan segera tanpa meminta jaminan terlebih dahulu, kewajiban perawat melakukan pertolongan segera sebagai tugas perikemanusiaan, adanya prioritas problem solving dalam asuhan medis atau asuhan keperawatan dengan tidak membedakan kelas perawatan (Quality Of Care), telah dirasakan baik oleh responden seperti kesegeraan petugas terhadap penanganan kegawatan pasien dan tindak lanjut penanganan kegawatan pasien oleh dokter.

Hasil penelitian tersebut sejalan (Paulu, 2018) di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado bahwa dari total 96 responden, menjawab puas sebanyak 55 responden (57,3%), pasien kurang puas pada daya tanggap karena mendapatkan respon yang kurang baik dan kurang cepat dalam melakukan tindakan ketika diperlukan. Tindakan medis berupa suntikkan dan pembedahan lokal membuat angka kesakitan pasien langsung menurun. Responden yang menjawab tidak puas sebanyak 41 responden (42,7%) karena merasa tindakan yang diambil kurang dapat meringankan penyakitnya dengan nilai  $p=0,562$ .

**Hubungan Empati (Emphaty) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mambooro.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 33 responden berempati terdapat 21 orang (63,6%) puas dengan mutu pelayanan dan 12 orang (36,4%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 10 responden kurang berempati dengan mutu pelayanan terdapat 2 orang (20%) puas dengan mutu pelayanan dan 8 orang (80%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square p value =0,028 (<0,05), berarti ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambooro.

Menurut asumsi bahwa reponden puas dengan mutu pelayanan empati perawat di Puskesmas Mambooro karena perawat berusaha untuk memahami pasien, perawat bersikap ramah dan sopan, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi.

Peneliti menganalisa bahwa pasien mempersepsikan pelayanan di Puskesmas Mambooro karena perawat atau petugas kesehatan menghibur dan memberikan dorongan yang positif kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka dan waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi. Pendapat ini didukung oleh pendapat (Nadya Firda Rachmawati, 2022), menekankan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasien, pengertian terhadap keluhan- keluhan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Wahid & Romadani, 2021) mengenai Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Andi Mappaodang Kota Makassar oleh mendapatkan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan teriptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal dengan nilai  $p=0,001$ .

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambooro. Tidak ada hubungan bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambooro. Tidak ada hubungan bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambooro. Tidak ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambooro. Dan ada hubungan bermakna antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mambooro.

## SARAN

Bagi Puskesmas Mambooro agar lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien. Bagi Perawat untuk lebih memperhatikan mutu pelayanan guna mewujudkan kepuasan pasien selama proses perawatan. Dan penelitian ini dapat meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan penelitian, memperluas wawasan dan menambah pengalaman dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Dinkes Sulteng. (2021). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2021.
- Ensha, I. S. (2018). Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja. *Jurnal Publik* :

- Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara, 12(01), 12–23.  
<https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/283>
- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197.  
<https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.296>
- Hariany, Z., & Matondang, R. A. (2014). Analysis of Community Satisfaction Index (IKM) on Public Service at XXX Community Health Center. *E-Journal of Industrial Engineering FT USU*, 5(2), 17–21.
- Herman. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Katalogis*, 6, 2.
- Lawan, K., Romeo, P., & Sirait, R. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Oesapa Kota Kupang. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 82–88.
- Lobat, & Erni, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Iv Sipin Kota Jambi Tahun 2021. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8.
- Machfoedz. (2013). Metode Penelitian Kesehatan Kedokteran, keperawatan, kebidanan, dan Kesehatan Lainnya. Fitramaya.
- NADYA FIRDA RACHMAWATI. (2022). Instalasi Farmasi Pasien Rawat Jalan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Blud Puskesmas Pulorejo.
- Notoadmodjo. S. (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.
- Paulu, pingkan pril. (2018). PENDAHULUAN Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas ) merupakan fasilitas kesehatan upaya yang masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama , dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif , menyelenggarakan kesehatan yang setinggi-t. 7.
- Triwibowo C. (2013). Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit. Penerbit Buku Kesehatan.
- Utami, M., & Apridiansyah, Y. (2019). Implementasi Algoritma Sequential Searching Pada Sistem Pelayanan Puskesmas Menggunakan Bootstrap (Studi Kasus Puskesmas Kampung Bali Bengkulu). *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, 2(1), 81–86.  
<https://doi.org/10.36085/jsai.v2i1.166>
- Wahid, D., & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(1).  
<https://doi.org/10.36355/jms.v1i1.479>
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2), 43–50.  
<https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>