



**JAKK - UHO**

JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
(JAKK-UHO)

Vol.5 /No.1 /Bulan April Tahun 2024  
e-ISSN: 2797-6831

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN POLI KIA PUSKESMAS POASIA KOTA KENDARI  
TAHUN 2023**

**Dea Annisa Mahmuda<sup>1\*</sup>, Sartiah Yusran<sup>2</sup>, Agnes Mersatika Hartoyo<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo  
dea\_annisa@icloud.com<sup>1</sup>, s.yusran@gmail.com<sup>2</sup>, agnes\_mersatika@yahoo.co.id<sup>3</sup>

**INFO ARTIKEL**

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan,Keandalan,Daya Tanggap,Jaminan,Empati,Bukti Fisik,*Kepuasan Pasien*.

**\*Korespondensi:**  
Dea Annisa Mahmuda  
Universitas Halu Oleo  
Kampus Hijau Bumi Tridharma  
Anduonohu, Kendari  
**Email:**  
dea\_annisa@icloud.com

**Copyright:** © 2016 Author et al.  
This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)  
Published by Universitas Halu Oleo

**Laman:**  
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

**Kode Etik:** -

**Abstrak**

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan Kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan Kesehatan. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan Kesehatan. Pelayanan Kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan Kesehatan. Puskesmas Poasia merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Poasia Kota Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia.

**Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *survey deskriptif* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Puskesmas Poasia sejumlah 408 pasien pada bulan Januari – Oktober tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 198 responden dengan teknik sampling yang digunakan *Accidental Sampling*.

**Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan (0,024), empati (0,001), bukti fisik (0,002) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA, dan tidak ada hubungan antara daya tanggap (0,273) dan jaminan (0,296) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023.

**Kesimpulan:** Ada hubungan antara keandalan, empati, bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA, dan tidak ada hubungan antara daya tanggap dan jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023. Sehingga perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakat yang diadakan oleh pihak Puskesmas Poasia tiap bulannya.

**Abstract**

**Background:** The quality of health services is closely related to patient satisfaction and is one of the measuring tools for the success of health service quality. Patient satisfaction is related to the quality of health services. Health services are said to be successful when they can

provide satisfaction to patients, while dissatisfaction is a problem that needs to be considered to improve the quality of health services. Poasia Health Center is one of the puskesmas located in Poasia District, Kendari City. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction level of MCH poly Puskesmas Poasia.

**Methods:** This type of research is quantitative research with a descriptive survey design with a cross sectional approach. The population in this study is Maternal and Child Health (MCH) patients at the Poasia Health Center totaling 408 patients in January – October 2023. The sample in this study was 198 respondents with the sampling technique used Accidental Sampling.

**Results:** The results of this study show that there is a relationship between reliability (0.024), empathy (0.001), physical evidence (0.002) on the level of MCH poly patient satisfaction, and there is no relationship between responsiveness (0.273) and guarantee (0.296) on the level of patient satisfaction of MCH poly KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari in 2023.

**Conclusion:** There is a relationship between reliability, empathy, physical evidence on the level of MCH poly patient satisfaction, and there is no relationship between responsiveness and assurance on the level of MCH poly patient satisfaction at the Poasia Health Center in Kendari City in 2023. So that the need for good complaint management in daily service practice, so that if possible it is necessary to establish a unit that functions to monitor the community about criticism and suggestions through the suggestion box that has been provided and activities that create community participation in responding to community complaints held by the Poasia Health Center every month.

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi instansi pelayanan kesehatan dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Fajriani, 2023). Kepuasan pasien merupakan suatu kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi, apabila Puskesmas mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh penilaian pelanggan tentang kualitas jasa pelayanan (Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, 2019).

Mutu Pelayanan (*Service quality*) sangat tergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manuaia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga mutu layanan lebih sulit ditiru dibandingkan dengan mutu produk dan harga. Salah satu konsep mutu layanan yang populer adalah ServQual. Berdasarkan konsep mutu ini, mutu atau kualitas layanan diyakini memiliki 5 dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* (Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, 2019).

Menurut *World Health Organization* (2023) angka kematian ibu sangat tinggi. Sekitar 287.000 perempuan meninggal selama dan setelah kehamilan dan persalinan pada tahun 2020. Hampir 95% dari seluruh kematian ibu terjadi di negara-negara berpendapatan rendah dan menengah ke bawah pada tahun 2020, dan sebagian besar sebenarnya dapat dicegah. Angka kematian ibu pada tahun 2021 adalah 32,9 kematian per 100.000 kelahiran hidup (Kemenkes RI, 2021). Meskipun terdapat kemajuan yang signifikan dalam penurunan MMR global antara tahun 2000 dan 2015, angka tersebut masih stagnan jika dirata-ratakan antara tahun 2016 dan 2022. Di sebagian besar kawasan, laju penurunan MMR terhenti dan di Eropa Barat, Amerika Utara,

dan Amerika Latin. dan Karibia, AKI meningkat selama periode 2016-2022, dimana 223 kematian per 100.000 kelahiran hidup pada tahun 2022 (Kemenkes R1, 2019).

Berdasarkan pengambilan data pada hari Rabu tanggal 27 September 2023 di Poli KIA Puskesmas Poasia diperoleh data tiga tahun terakhir bahwa terjadi kunjungan ibu hamil K1 sebanyak 833 ibu pada tahun 2020. Pada tahun 2021 terjadi peningkatan sebanyak 834 ibu, namun pada tahun 2022 terjadi penurunan sebanyak 817 ibu. Sedangkan data kunjungan ibu hamil K4 tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2020 sebanyak 832 ibu tetapi persalinan di fasyankes sebanyak 799 ibu, pada tahun 2021 terjadi peningkatan kunjungan ibu hamil K4 sebanyak 853 ibu tetapi persalinan di fasyankes sebanyak 798 ibu, namun pada tahun 2022 terjadi penurunan kunjungan ibu hamil K4 sebanyak 807 ibu tetapi persalinan di fasyankes sebanyak 765 ibu.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey observational*. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional*. Sampel yang dijadikan responden pada penelitian ini, sebanyak 198 pasien yang berkunjung ke Poli KIA di Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023 dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan adalah univariat berupa deskriptif dan bivariat dengan menggunakan unit analisis chi-square.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Persepsi Keandalan (*Reliability*)

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Keandalan (*Reliability*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Kehandalan   | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Baik         | 166            | 83,8           |
| Kurang       | 32             | 16,2           |
| <b>Total</b> | <b>198</b>     | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden yang mengisi kuesioner, 166 responden (83,8%) yang menyatakan persepsi keandalan baik dan 32 responden (16,2%) menyatakan persepsi keandalan kurang terhadap kepuasan pasien di poli KIA Puskesmas Poasia.

Kehandalan (*reliability*) merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Kehandalan juga merupakan kemampuan dalam memberi pelayanan sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berkaitan dengan memberikan pelayanan seperti yang di janjikan, memberikan layanan tepat waktu dan benar, diagnosis yang di berikan akurat, pelayanan yang tidak berbelit – belit, pengobatan dan perawatan yang terampil, serta memberikan pelayanan dengan segera (Manorek et al, 2020).

## 2. Persepsi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Daya Tanggap | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Baik         | 180            | 90,9           |
| Kurang       | 18             | 9,1            |
| <b>Total</b> | <b>198</b>     | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden yang mengisi kuesioner, 180 responden (90,9%) yang menyatakan persepsi daya tanggap baik dan 18 responden (9,1%) menyatakan persepsi daya tanggap kurang terhadap kepuasan pasien di poli KIA Puskesmas Poasia.

Menurut Parasuraman et al (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006) daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh puskesmas. *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan Kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera (Satria, 2021).

## 3. Persepsi Jaminan (*Assurances*)

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Jaminan (*Assurances*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Jaminan      | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Baik         | 194            | 98,0           |
| Kurang       | 4              | 2,0            |
| <b>Total</b> | <b>198</b>     | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden yang mengisi kuesioner, 194 responden (98,0%) yang menyatakan persepsi jaminan baik dan 4 responden (2,0%) menyatakan persepsi jaminan kurang terhadap kepuasan pasien di poli KIA Puskesmas Poasia.

Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan yang luas, kemampuan, keramahan dan kesopanan, dapat di percaya, bebas dari bahaya dan risiko/keraguan yang harus dimiliki oleh tenaga medis dan non medis dalam memberikan rasa percaya serta keyakinan kepada pasien (Putri and Afriyani, 2021).

#### 4. Persepsi Empati (*Empathy*)

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Empati (*Empathy*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Empati       | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Baik         | 144            | 72,7           |
| Kurang       | 54             | 27,3           |
| <b>Total</b> | <b>198</b>     | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden yang mengisi kuesioner, 144 responden (72,7%) yang menyatakan persepsi empati baik dan 54 responden (27,3%) menyatakan persepsi empati kurang terhadap kepuasan pasien di poli KIA Puskesmas Poasia.

Empati merupakan kemampuan dalam memberi perhatian secara personal untuk mengetahui harapan pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pasien (Zumria et al, 2020).

#### 5. Persepsi Bukti Fisik (*Tangible*)

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Bukti Fisik  | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|--------------|----------------|----------------|
| Baik         | 140            | 70,7           |
| Kurang       | 58             | 29,3           |
| <b>Total</b> | <b>198</b>     | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden yang mengisi kuesioner, 140 responden (70,7%) yang menyatakan persepsi bukti fisik baik dan 58 responden (29,3%) menyatakan persepsi bukti fisik kurang terhadap kepuasan pasien di poli KIA Puskesmas Poasia.

Bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Moshinsky, 2022).. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, maka akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk berminat melakukan kunjungan Kembali tersebut (Ariyanti et al, 2022).

#### 6. Kepuasan Pasien

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari tahun 2023**

| Kepuasan Pasien | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-----------------|----------------|----------------|
| Puas            | 156            | 78,8           |
| Tidak Puas      | 42             | 21,2           |
| <b>Total</b>    | <b>198</b>     | <b>100</b>     |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan table di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden yang mengisi kuesioner, 156 responden (78,8%) yang menyatakan puas dan 42 responden (21,2%) menyatakan tidak puas terhadap kepuasan pasien di poli KIA Puskesmas Poasia.

Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi fisik dan tanggapan atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Ariyanti et al, 2022).

## 7. Hubungan Persepsi Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 7. Hubungan Persepsi Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Kehandalan    | Kepuasan Pasien |              |            |             | Total      |              | Uji Statistik |
|---------------|-----------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|---------------|
|               | Puas            |              | Tidak Puas |             | n          | %            |               |
|               | n               | %            | n          | %           |            |              |               |
| <b>Baik</b>   | 126             | 130,8        | 40         | 35,2        | 166        | 166,0        | P = 0,024     |
| <b>Kurang</b> | 30              | 25,2         | 2          | 6,8         | 32         | 32,0         |               |
| <b>Total</b>  | <b>156</b>      | <b>156,0</b> | <b>42</b>  | <b>42,0</b> | <b>198</b> | <b>198,0</b> |               |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden dengan persepsi kehandalan baik yang menyatakan puas sebanyak 126 responden (130,8%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 40 responden (35,2%). Sedangkan persepsi kehandalan kurang yang menyatakan puas sebanyak 30 responden (25,2%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden (6,8%). Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai  $p = 0,024$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia.

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan Puskesmas untuk menghasilkan pelayanan kesehatan dengan apa yang dijanjikan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Ekasari et al, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Juwita (2017) yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil uji statistik dengan  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ) berarti persepsi kehandalan berhubungan dengan kepuasan pasien.

## 8. Hubungan Persepsi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 8. Hubungan Persepsi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Daya Tanggap  | Kepuasan Pasien |              |            |             | Total      |              | Uji Statistik |
|---------------|-----------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|---------------|
|               | Puas            |              | Tidak Puas |             | n          | %            |               |
|               | n               | %            | n          | %           |            |              |               |
| <b>Baik</b>   | 140             | 141,8        | 40         | 38,2        | 180        | 180          | P = 0,273     |
| <b>Kurang</b> | 16              | 14,2         | 2          | 3,8         | 18         | 18           |               |
| <b>Total</b>  | <b>156</b>      | <b>156,0</b> | <b>42</b>  | <b>42,0</b> | <b>198</b> | <b>198,0</b> |               |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden dengan persepsi daya tanggap baik yang menyatakan puas sebanyak 140 responden (141,8%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 40 responden (38,2%). Sedangkan persepsi daya tanggap kurang yang menyatakan puas sebanyak 16 responden (14,2%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden (3,8%). Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai  $p = 0,273$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia.

Daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen yang mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang untuk mendapatkan pelayanan (Ekasari et al, 2017). Hal ini meliputi pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Poasia dalam mengerti kebutuhan pasien dan sikap bidan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah tidak lama menunggu, tanggap melayani pasien dan bersedia mendengarkan keluhan kesah pasien (Sulaiman and Anggriani, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lina Ratnawati (2015) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana berdasarkan hasil uji chi square yang dilakukan diperoleh nilai  $p = 0,221$  ( $p > 0,05$ ).

### 9. Hubungan Persepsi Jaminan (*Assurance*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 9. Hubungan Persepsi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Jaminan       | Kepuasan Pasien |              |            |             | Total      |              | Uji Statistik |
|---------------|-----------------|--------------|------------|-------------|------------|--------------|---------------|
|               | Puas            |              | Tidak Puas |             | n          | %            |               |
|               | n               | %            | n          | %           |            |              |               |
| <b>Baik</b>   | 152             | 152,8        | 42         | 41,2        | 194        | 194,0        | P = 0,296     |
| <b>Kurang</b> | 4               | 3,2          | 0          | 0,8         | 4          | 4,0          |               |
| <b>Total</b>  | <b>156</b>      | <b>156,0</b> | <b>42</b>  | <b>42,0</b> | <b>198</b> | <b>198,0</b> |               |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden dengan persepsi jaminan yang menyatakan puas sebanyak 152 responden (152,8%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 42 responden (41,2%). Sedangkan persepsi jaminan kurang yang menyatakan puas sebanyak 4 responden (3,2%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 0 responden (0,8%). Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai  $p = 0,296$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia.

Jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan petugas Kesehatan dalam memberikan Tindakan pelayanan Pasien memiliki asumsi bahwa penyedia pelayanan harus memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana ketepatan pelayanan Kesehatan dilakukan. Apabila jaminan pelayanan baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Mariska and Shihab, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lina Ratnawati (2015) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana berdasarkan hasil uji chi square yang dilakukan diperoleh nilai  $p = 0,536$  ( $p > 0,05$ ).

## 10. Hubungan Persepsi Empati (*Empathy*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 10. Hubungan Persepsi Empati (*Empathy*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Empati        | Kepuasan Pasien |              |            |             | Total      | Uji Statistik |           |
|---------------|-----------------|--------------|------------|-------------|------------|---------------|-----------|
|               | Puas            |              | Tidak Puas |             |            |               |           |
|               | n               | %            | n          | %           |            |               |           |
| <b>Baik</b>   | 105             | 113,5        | 39         | 40,5        | 144        | 144,0         | P = 0,001 |
| <b>Kurang</b> | 51              | 42,5         | 3          | 11,5        | 54         | 54,0          |           |
| <b>Total</b>  | <b>156</b>      | <b>156,0</b> | <b>42</b>  | <b>42,0</b> | <b>198</b> | <b>198,0</b>  |           |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden dengan persepsi empati yang menyatakan puas sebanyak 105 responden (113,5%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 39 responden (40,5%). Sedangkan persepsi empati kurang yang menyatakan puas sebanyak 51 responden (42,5%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 responden (11,5%). Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai  $p = 0,001$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi empati terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia.

Empati merupakan kemampuan dalam memberi perhatian secara personal untuk mengetahui harapan pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pasien (Manorek et al, 2020).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Anwary (2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Dimana berdasarkan hasil uji *Chi Square* yang dilakukan diperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ).

## 11. Hubungan Persepsi Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 11. Hubungan Persepsi Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023**

| Bukti Fisik   | Kepuasan Pasien |              |            |             | Total      | Uji Statistik |           |
|---------------|-----------------|--------------|------------|-------------|------------|---------------|-----------|
|               | Puas            |              | Tidak Puas |             |            |               |           |
|               | n               | %            | n          | %           |            |               |           |
| <b>Baik</b>   | 102             | 110,3        | 38         | 29,7        | 140        | 140,0         | P = 0,002 |
| <b>Kurang</b> | 54              | 45,7         | 4          | 12,3        | 58         | 58,0          |           |
| <b>Total</b>  | <b>156</b>      | <b>156,0</b> | <b>42</b>  | <b>42,0</b> | <b>198</b> | <b>198,0</b>  |           |

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 198 responden dengan persepsi bukti fisik yang menyatakan puas sebanyak 102 responden (110,3%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 38 responden (29,7%). Sedangkan persepsi bukti fisik kurang yang menyatakan puas sebanyak 54 responden (45,7%) dan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden (12,3%). Dari hasil uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* mendapatkan nilai  $p = 0,002$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia.

Tingkat pemenuhan dimensi *tangible* yang diukur oleh tanggapan pasien terhadap bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pelanggan secara indrawi seperti, penampilan fasilitas fisik,

seperti penataan ruangan, perlengkapan yang dipakai, prosedur pelayanan, kerapian petugas, petunjuk ruangan (Ariyanti et al, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damopolii (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi bukti fisik dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara TK III Manado. Dimana berdasarkan hasil uji chi square yang dilakukan diperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Sondakh (2019) menunjukkan bahwa adanya hubungan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas, dengan nilai  $p = 0,003$  ( $p < 0,05$ ).

## SIMPULAN

1. Ada hubungan antara persepsi kehandalan (*Reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023.
2. Tidak ada hubungan antara persepsi daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023.
3. Tidak ada hubungan antara persepsi jaminan (*Assurances*) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023.
4. Ada hubungan antara persepsi empati (*Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023.
5. Ada hubungan antara persepsi bukti fisik (*Tangible*) terhadap tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Poasia Kota Kendari Tahun 2023.

## SARAN

1. Pihak Puskesmas Poasia harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat, sebab pengetahuan pasien penggunaan jasa pelayanan Kesehatan akan terus berkembang meningkat dan kesadaran mereka untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan dengan mutu yang baik akan semakin meningkat sehingga hal tersebut akan mengakibatkan tuntutan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.
2. Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang kritik dan saran melalui kotak saran yang telah disediakan dan kegiatan-kegiatan yang menciptakan partisipasi masyarakat dalam menanggapi keluhan masyarakat yang diadakan oleh pihak Puskesmas tiap bulannya.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Fahriani M, Ningsih I. DA. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) pada Masa Pandemi Covid-19. *J Bidan Cerdas*. 2021;3(4):199–207.
2. Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati WK. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy*. 2019;7(1):31–40.
3. Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati WK. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *J Kesehat Masy*. 2019;7(1):31–40.
4. Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia 2021. Pusdatin.Kemkes.Go.Id. 2021. Kementerian Kesehatan. Republik Indones.
5. Kemenkes R1. Profil Kesehatan Indonesia 2019 [Internet]. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. 487 p. Available from: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-indonesia-2019.pdf>
6. Manorek L, Tucunan AAT, Ratag BT. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan

- Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan. *J KESMAS*. 2020;9(2):1–6.
7. Satria B. Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Plus Perbaungan. *J Penelit Kesmas*. 2021;3(2):57–62.
  8. Putri GD, Afriyani LD. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Sepaso Kecamatan Bengalon. *J Holistics Heal Sci*. 2021;3(2):194–200.
  9. Zumria, Narmi, Tahiruddin. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Terhadap Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendari. *J Ilm Karya Kesehat*. 2020;1(1):76–83.
  10. Moshinsky M. Profil Kesehatan IBu dan Anak 2022. *Nucl Phys*. 2022;13(1):104–16.
  11. Ariyanti S, Rahmat R, Surtikanti S, ... Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang IGD. *J Keperawatan*. [Internet]. 2022;3. Available from: <https://www.journal.unisa-bandung.ac.id/index.php/jka/article/download/347/201>
  12. Ekasari R, Pradana MS, Adriansyah G, Prasnowo MA, Rodli AF, Hidayat K. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *J Darussalam J Pendidikan, Komun dan Pemikir Huk Islam*. 2017;9(1):82.
  13. Sulaiman S, Anggriani A. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *J Endur*. 2019;4(2):252.
  14. Indah R, Yago M, Nangi MG. Hubungan Mutu Pelayanan KIA dengan Metode Fuzzy Serviquel di Puskesmas Nambo Relationship between MCH Service Quality with Fuzzy Serviquel Method at Nambo Health Center. 2023;2(1).
  15. Mariska Z, Shihab M. Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites-Jakarta). *J Manaj Dan Bisnis Sriwij*. 2016;14(2):217–34.