



JAKK - UHO

**JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
(JAKK-UHO)**

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN
PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA
PUSKESMAS WUA-WUA KOTA KENDARI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2022**

Decky Pasalli^{1*}, Suhadi², Rastika Liaran³

Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo
deckyji46@uho.co.id¹,suhaditsel77@yahoo.com², rastika.liaran@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan Pasien.

***Korespondensi:**

Pasalli
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Halu Oleo
Email: deckyji46@uho.co.id

Copyright: © 2016 Author et al. This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](#), 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://ois.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

Kode Etik: -

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan merupakan suatu indikator yang diberikan oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Dimana pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama apabila mereka membutuhkan lagi.

Tujuan: Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan puskesmas terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Wua-wua Kota Kendari.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Wua-wua Kota Kendari tahun 2022 yang berjumlah 4.750 KK yang dimana jumlah kelurahan sebanyak 3 kelurahan dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang dimana menggunakan rumus dengan rumus alokasi proporsional sehingga menghasilkan 88 orang responden. Data di analisis dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji Chi-Square.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan secara statistik (P value < 0,05) yaitu fasilitas Kesehatan (P value = 0,002), kehandalan (P value = 0,055), Daya Tanggap (P value = 0,002), jaminan (P value = 0,029), Empati (P value = 0,002), Bukti Fisik (P value = 0,004).

Kesimpulan: Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan antara fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien, ada hubungan antara daya tanggap, ada hubungan antara empati, ada hubungan antara bukti fisik dan tidak ada hubungan antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Abstract

Background: Service quality is an indicator provided by service providers to satisfy patient needs and desires. Patient satisfaction is an indicator of the quality of service provided to get loyal patients. Where loyal patients will use the same health services again if they need them again.

Objective: The aim of this research is to determine the relationship between the quality of health services and health facilities at the community health center on patient satisfaction in the working area of the Wua-wua Community Health Center, Kendari City.

Method: The research method used is a quantitative type of research, using a cross sectional study design approach. The population in this study is the entire community in the working area of the Wuawua Health Center, Kendari City in 2022, totaling 4,750 families, in which the number of sub-districts is 3 sub-districts using the Simple Random Sampling technique which uses a proportional allocation formula to produce 88 respondents. Data were analyzed using univariate analysis and bivariate analysis with the Chi-Square test.

Results: The results of the study show that there is a statistical relationship (P value <0.05), namely health facilities (P value = 0.002), reliability (P value = 0.055), responsiveness (P value = 0.002), guarantee (P value = 0.029), Empathy (P value = 0.002), Physical Evidence (P value = 0.004).

Conclusion: The conclusion in this study is that there is a relationship between health facilities and patient satisfaction, there is a relationship between responsiveness, there is a relationship between empathy, there is a relationship between physical evidence and there is no relationship between reliability and guarantee and outpatient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan di setiap insane diseluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya dalam kesehatan yang bermutu, aman, efisiensi, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Pasal 19 UU No. 36 tahun 2009). Salah satu upaya tersebut yaitu dengan peningkatan ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti Puskesmas di setiap daerah (Susanti et al., 2020).

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 rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Hariyani, 2020).

Kepuasan pasien pada dasarnya adalah memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pelayanan puskesmas sebagian besar masih sangat terbatas, baik dalam hal tenaga, sarana dan prasarana, ketersediaan obat, fasilitas, biaya dan pelayanan medisnya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Astuti, 2017).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu. Menurut Aan Surachlan Damyati, fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh umum dan dalam mempergunakannya tidak harus mengeluarkan biaya. Sedangkan menurut Sulastiono (1999) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi (Tri Utami, 2016) dalam (Surasdiman et al., 2019).

fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2006) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa (Lena, 2018).

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Rafidah et al., 2018).

Pelayanan kesehatan pada puskesmas meliputi pelayanan rawat jalan yang berupa kegiatan observasi, diagnosis, pengobatan dan kegiatan lain sebagai mana kegiatan rawat inap yang meliputi observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan medis lainnya dimana pasien dirawat paling singkat 1 hari menurut Permenkes No 71 tahun 2013. Berkembangnya jenis pelayanan kesehatan terutama di puskesmas membuat mutu pelayanan kesehatan di puskesmas mudah terabaikan. Kondisi ini harus di cermati, mengingat kualitas pelayanan puskesmas sebaiknya

mendapatkan perhatian yang khusus sehubungan dengan semakin tingginya jumlah kunjungan pasien dan pemanfaatan fasilitas puskesmas 24 jam (Warda et al., 2016).

Puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (hidayat, 2019).

Kualitas atau mutu produk yang dirasakan pelanggan akan menentukan persepsi pelanggan terhadap kinerja, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Seiring bertambahnya jumlah masyarakat yang berpendidikan dan menguasai informasi mengakibatkan meningkatnya tuntutan dan harapan dalam segala aspek kehidupan termasuk pelayanan kesehatan yang bermutu. Mereka menginginkan pelayanan yang mudah, nyaman, dan sesuai antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang didapatkan. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Astuti, 2017).

Untuk menciptakan dan menjaga mutu pelayanan medis yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat, maka pihak puskesmas perlu suatu umpan baik dari masyarakat yaitu tanggapan dan penilaian dari para pasien sehingga dijadikan sebagai suatu bahan evaluasi dan gambaran apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Oleh karena itu puskesmas berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pasien (Kuntoro & Istiono, 2017).

Kota Kendari Sulawesi Tenggara memiliki 15 Puskesmas yang terdiri dari 8 Puskesmas tanpa perawatan dan 7 Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP). Rasio Puskesmas terhadap penduduk pada tahun 2008 yaitu : 43.583 artinya setiap Puskesmas melayani 43.583 penduduk. Bila melihat SK Menkes nomor 128 / Menkes / SK / II / 2004 bahwa rasio Puskesmas idealnya maksimal 30.000 penduduk untuk satu Puskesmas, maka kapasitas rasio Puskesmas terhadap jumlah penduduk di Kota Kendari diketahui belum ideal, sehingga untuk mencapai angka ideal sarana pelayanan yang dibutuhkan, masih perlu sekitar 7 Puskesmas lagi (Warda et al., 2016).

Puskesmas Wua-wua merupakan puskesmas induk non-perawatan yang definitif dan dapat dijangkau oleh Masyarakat yang berdomisili dikelurahan anawai. Puskesmas Wua-wua dengan jumlah kunjungan 6.292 pada tahun 2014 mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 5.792 pada tahun 2018 kunjungan pasien sebanyak 39.310 untuk tahun 2019 total kunjungan 13.881, untuk tahun 2020 total kunjungan pasien sebanyak 10.898 Profil Puskesmas Wua-Wua.

Puskesmas Wua- wua adalah salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Puskesmas Wua-Wua. Untuk mempengaruhi kepuasan konsumen atau pasien yang sesuai dengan harapan, puskesmas dapat menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan konsumen atau pasien.

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada pasien yaitu keandalan (*reliability*) kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, tidak melakukan pelayanan dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hampir di setiap tahap pelayanan, waktu yang digunakan masih terbilang cukup lama yang membuat pasien harus menunggu hingga berjam-jam misalkan pasien tiba jam 08-00 kemudian tahap pelayanan dilakukan pada pukul 09-30 sehingga setiap pasien datang memakan waktu tunggu lebih dari satu jam. Cepat tanggap (*responsiveness*) kurang cepat dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan tentang informasi penyampaian jasa, kecepatan dalam pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan pasien dan kurang kepekaan terhadap kebutuhan pasien. Jaminan (*assurance*) kurangnya keamanan yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan perawatan. Bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat di ruang tunggu yaitu jumlah tempat duduk yang belum mencukupi dan ruang tunggu yang kecil. Ruang tunggu pasien di loket pendaftaran dan di ruang poli pasien dirasakan masih kurang nyaman, karena selain ruangnya yang kurang luas, ketersediaan jumlah tempat duduk juga belum dapat sepenuhnya menampung pasien, sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan kursi dan menyebabkan banyak dari mereka yang berdiri untuk memperoleh pelayanan. empati (*empathy*) kurangnya perhatian penuh yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pasien.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Wua-wua Kota Kendari tahun 2022 yang berjumlah 4.750 KK yang dimana jumlah kelurahan sebanyak 3 kelurahan dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yang dimana menggunakan rumus dengan rumus alokasi proporsional sehingga menghasilkan 88 orang responden. Data di analisis dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji Chi-Square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Antara Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 1. Hubungan Antara Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023

Fasilitas Kesehatan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup	24	16,8	13	20,2	37	100	p=0,002
Kurang	16	23,2	35	27,8	51	100	
Total	40	40,0	48	48,0	88	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 1 bahwa sebanyak 88 responden (100%) yang mengatakan fasilitas kesehatan cukup, terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 24 responden (16,8%). Dibanding pasien yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 13 responden (20,2%). Sedangkan dari 88 responden (100%) yang mengatakan fasilitas kesehatan kurang, terdapat lebih sedikit pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 16 responden (23,2%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas lebih banyak yaitu sebanyak 35 responden (27,8%).

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* =0,002, karena nilai *p value* < 0,05 maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* mengenai hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien merasa tidak puas, beberapa alasan pasien merasa fasilitas masih kurang memadai seperti kipas angin yang tidak ada diruang tunggu sehingga pasien merasa pengap dan kurangnya udara yang masuk serta Cahaya dilorong puskesmas masih kurang. Sedangkan pasien yang merasa puas, hal ini dikarenakan pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Menurut hasil observasi bahwa adanya hubungan antara fasilitas kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua. Hal ini disebabkan karena hal ini dikarenakan pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang tunggu, ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Faigah A (2014) yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas (Arifin et al., 2019).

2. Hubungan Antara Variabel kehandalan (*reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 2. Hubungan Antara Kehandalan (*reliability*) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Kehandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup	21	16,8	16	20,2	37	100	p=0,055
Kurang	19	23,2	32	27,8	51	100	
Total	40	40,0	48	48,0	88	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 2 diperoleh bahwa sebanyak 88 responden (100%) yang mengatakan kehandalan cukup, terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 21 responden (16,8%). Dibanding pasien yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 16 responden (20,2%). Sedangkan dari 88 responden (100%) yang mengatakan kehandalan kurang, terdapat lebih sedikit pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 19 responden (23,2%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas lebih banyak yaitu sebanyak 32 responden (27,8%).

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* =0,055, karena nilai *p value* > 0,05 maka H^0 diterima dan H^1 ditolak.. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* mengenai hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien hal ini disebabkan karena ada beberapa responden yang merasa tidak puas, beberapa alasan pasien yaitu merasa kurangnya pemberian informasi yang kurang jelas dan detail berkaitan dengan hasil pemeriksaan kesehatan pasien, serta kadang-kadang tidak menjawab pertanyaan pasien yang berhubungan dengan penyakitnya. Sedangkan kehandalan (*reliability*) merasa puas, hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa petugas di Puskesmas Wua-wua sudah cukup dalam memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan melakukan prosedur pelayanan yang cepat sehingga pasien tidak menunggu lama untuk melakukan pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Menurut hasil observasi bahwa tidak adanya hubungan antara *Realibility* (Kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wua-wua Beberapa alasan pasien merasa bahwa petugas dalam menyampaikan informasi kepada pasien bahasa yang digunakan cukup jelas dan mudah dipahami terhadap penyakitnya dan kebutuhan informasi-informasi yang diberikan jelas mulai dari informasi pelayanan yang akan didapatkan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, Andi Alim, 2019) yang mengatakan bahwa kehandalan (*reliability*) baik tetapi tidak merasa puas itu karena disebabkan oleh persepsi terhadap pelayanan petugas administrasi yang dirasa lama, juga waktu/proses pelayanan sebelum dikirim ke ruang perawatan. Beberapa responden juga merasa kurang puas terhadap pelayanan perawat pada saat melakukan tindakan keperawatan karena biasa dilakukan oleh mahasiswa yang praktek dan tanpa didampingi oleh perawat yang senior (berpengalaman). Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai nilai P-Value sebesar 0,002 yang artinya ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD Kota Makassar (Alim et al., 2019).

3. Hubungan Antara Variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 3. Hubungan Antara Daya Tanggap (*responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup	24	16,8	13	20,2	37	100	p=0,002
Kurang	16	23,2	35	27,8	51	100	
Total	40	40,0	48	48,0	88	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan table 3 bahwa sebanyak 88 responden (100%) yang mengatakan daya tanggap cukup, terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 24 responden (16,8%). Dibanding pasien yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 13 responden (20,2%). Sedangkan dari 88 responden (100%) yang mengatakan daya tanggap kurang, terdapat lebih sedikit pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 16 responden (23,2%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas lebih banyak yaitu sebanyak 35 responden (27,8%).

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* =0,002, karena nilai *p value* < 0,05 maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tangkap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* mengenai hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) merasa tidak puas, beberapa alasan pasien yaitu merasa petugas kurang cepat datang jika dibutuhkan atau pasien sedang mengalami kesakitan sehingga pasien harus sedikit menunggu lama untuk melakukan pelayanan. selain itu petugas belum bisa menangani dengan cepat keluhan yang dirasakan oleh pasien sehingga pasien tidak menemukan penyelesaian dalam keluhan yang dirasakan. Sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) merasa puas, hal ini dikarenakan tidak ada sistem kekeluargaan dalam melayani pasien di mana beberapa petugas tidak lebih mengutamakan keluarganya daripada pasien yang sudah lebih lama menunggu dibandingkan keluarganya untuk melakukan pelayanan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Menurut hasil observasi bahwa adanya hubungan antara Daya Tanggap (*responsiveness*) dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua. Beberapa alasan pasien karena perawat dan dokter belum bisa menangani dengan cepat berbagai keluhan dan permintaan yang diinginkan oleh pasien sehingga pasien tidak menemukan penyelesaian dari keluhan yang dirasakan serta permintaan yang diinginkan. Oleh karena itu, petugas kesehatan harus memiliki kemampuan memberikan permintaan yang diinginkan serta menangani dengan cepat berbagai keluhan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wowor, dkk (2019) dalam (Maryana & Christiany, 2022) yang menunjukkan ada hubungan kepuasan pasien dengan daya tanggap di ruang rawat inap Rumah Sakit Cantia Tampaso Baru diperoleh nilai (*p value* = 0,007) dengan kepuasan pasien puas berjumlah 37 responden (40,7%) dan ketanggapan kurang baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 26 responden (28,6%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan ketanggapan baik berjumlah 10 Jurnal responden (11,0) dan kepuasan pasien kurang puas dengan ketanggapan kurang baik berjumlah 18 responden (19,8%) (Maryana & Christiany, 2022).

4. Hubungan Antara Variabel jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien

Tabel 4. Hubungan Antara Jaminan (*assurance*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Jaminan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup	24	19,1	18	22,9	42	100	p=0,029
Kurang	16	20,9	30	25,1	46	100	
Total	40	40,0	48	48,0	88	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 4 diperoleh sebanyak 88 responden (100%) yang mengatakan jaminan cukup, terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 24 responden (19,1%). Dibanding pasien yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 18 responden (22,9%). Sedangkan dari 88 responden (100%) yang mengatakan jaminan kurang, terdapat lebih sedikit pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 16 responden (20,9%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas lebih banyak yaitu sebanyak 30 responden (25,1%).

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* =0,029, karena nilai *p value* > 0,05 maka H^0 diterima dan H^1 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien hal ini di sebabkan karena ada beberapa pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan jaminan (*assurance*), karena sikap petugas kesehatan

yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan. Artinya, jaminan perlu ditingkatkan agar petugas kesehatan lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berobat. Sedangkan jaminan (*assurance*) merasa puas, hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa petugas sangat teliti hal memberikan obat kepada pasien sehingga pasien merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan. Petugas juga memberikan pengamatan secara teratur terhadap perkembangan pasien sehingga pasien mengetahui perkembangan kondisinya pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Menurut hasil observasi bahwa tidak adanya hubungan antara Jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua karena pasien merasa bahwa petugas sangat teliti dalam hal memeriksa dan memberikan obat kepada pasien sehingga pasien merasa percaya dengan pelayanan yang diberikan. Petugas juga memberikan pengamatan secara teratur terhadap perkembangan pasien sehingga pasien mengetahui perkembangan kondisinya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Intan Permatasari, 2022) dimana hasil uji Chi-Square dengan P value $0,051 > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD buton tengah yaitu menyebutkan bahwa jaminan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien (Permatasari, 2022).

5. Hubungan Antara Variabel Empati (*Empaty*) Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hubungan Antara Empati (*empaty*) Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023

Empati	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Cukup	24	16,4	13	20,2	37	100	p=0,002
Kurang	16	23,2	35	27,8	51	100	
Total	43	43,0	55	55,0	98	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 5 diperoleh sebanyak 88 responden (100%) yang mengatakan Empati cukup, terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 24 responden (16,4%). Dibanding pasien yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 13 responden (20,2%). Sedangkan dari 88 responden (100%) yang mengatakan kehandalan kurang, terdapat lebih sedikit pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 16 responden (23,2%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas lebih banyak yaitu sebanyak 35 responden (27,8%).

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* =0,002, karena nilai *p value* < 0,05 maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati (*empaty*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati (*empaty*) dengan kepuasan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan, dikarenakan pasien merasa kesediaan petugas di Puskesmas Wua-wua untuk meminta maaf masih kurang bila terjadi kesalahan. Sedangkan yang memiliki empati (*empaty*) merasa puas, hal ini dikarenakan pasien merasa petugas memberikan pelayanan yang menyenangkan seperti saat memeriksa pasien ada petugas yang ramah kepada pasien sehingga pasien merasa nyaman pada saat diperiksa oleh petugas di Puskesmas Wua-wua.

Menurut hasil observasi bahwa adanya hubungan antara Empaty (Empati) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua karena ada beberapa tenaga kesehatan yang tidak ramah kepada pasien dan tidak meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Teori Parasuraman yang menyatakan ada hubungan yang erat antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Kualitas produk diatas sama dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan para ahli (Rofiah, 2019).

6. Hubungan Antara Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan Antara Bukti Fisik (tangible) Dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023

Bukti fisik	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Cukup	21	14,5	11	17,5	32	100	p=0,004
Kurang	19	25,5	37	30,5	56	100	
Total	40	40,0	48	48,0	88	100	

Sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 6, diperoleh sebanyak 88 responden (100%) yang mengatakan Bukti fisik cukup terdapat lebih banyak pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 21 responden (14,5%). Dibanding pasien yang mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 11 responden (17,5%). Sedangkan dari 88 responden (100%) yang mengatakan kehandalan kurang, terdapat lebih sedikit pasien yang menyatakan puas yaitu sebanyak 19 responden (25,5%) dibandingkan yang mengatakan tidak puas lebih banyak yaitu sebanyak 37 responden (30,5%).

Berdasarkan hasil uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* =0,004, karena nilai *p value* < 0,05 maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik *Chi-Square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien hal ini di sebabkan karena ada beberapa responden yang merasa tidak puas terhadap pelayanan bukti fisik (*tangible*), hal ini dikarenakan petugas Puskesmas Wua-wua saat melihat pasien dengan tatapan sinis sehingga pasien langsung menyimpulkan bahwa mereka tidak puas dengan petugas Puskesmas Wua-wua yang diberikan kepada mereka. Sedangkan bukti fisik (*tangible*) merasa puas, hal ini dikarenakan pelayanan yang sudah baik adalah kondisi ruang perawatan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruang perawatan seperti WC, kenyamanan ruang tunggu, ruang perawatan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih di Puskesmas Wua-wua Kendari Tahun 2023.

Menurut hasil observasi bahwa adanya hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-wua karena suasana gedung di ruang tunggu yang tidak terlalu dingin sehingga banyak pasien yang memilih keluar dari ruang tunggu tersebut dan merasa kurang nyaman dengan hal tersebut sehingga menyebabkan responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Subardin, 2020) dimana uji chi square serta diperoleh *p Values* < 0.05 yaitu 0.017 yang berarti ada hubungan yang bermakna antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru. Menurut asumsi peneliti bahwa adanya hubungan antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru karena suasana gedung Puskesmas tidak memadai, luas dan nyaman dan ruang tunggu di Puskesmas yang tidak cukup dan tidak nyaman sehingga menyebabkan responden merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Biromaru (Subardin AB, 2020).

SIMPULAN

1. Ada hubungan antara fasilitas Kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Tahun 2023
2. Tidak ada hubungan antara kehandalan (reliability) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Tahun 2023.
3. Ada hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Tahun 2023.
4. Tidak ada hubungan antara jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Tahun 2023.

5. Ada hubungan antara empati (emphaty) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Tahun 2023.
6. Ada hubungan antara bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wua-Wua Kota Kendari Tahun 2023.

SARAN

1. Disarankan para petugas kesehatan Puskesmas Wua-Wua lebih terbuka dalam hal pemberian informasi tentang hal yang menyangkut pasien sehingga pasien tahu apa yang mereka derita.
2. Disarankan para petugas kesehatan Puskesmas Wua-Wua lebih meningkatkan rasa empati dalam hal mengutamakan kenyamanan pasien pada saat pemeriksaan.
3. Disarankan para petugas kesehatan Puskesmas Wua-Wua lebih tanggap dalam melayani pasien sehingga pasien tidak menunggu lama untuk melakukan pelayanan.
Bagi peneliti selanjutnya, disarankan peneliti mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Susanti E, Patimah, Nurjannah. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *J Ners Nurul Hasanah*. 2020;5(2):49–58.
2. Hariyani S. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sako Palembang. 2020.
3. Astuti D. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2017;1(1):51–7.
4. Surasdiman, Gunawan, Kadir I. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *J Manage*. 2019;2(1).
5. Lena Fem. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Studi. *Energies*. 2018;6(1):1–8.
6. Rafidah S, Al-Kathiri F, Muhammad Yogi. Mutu Pelayanan Kesehatan. *English Lang Teach*. 2018;39(1):1–24.
7. Warda A, Junaid, Fachlevy Af. Relation Of Service Quality Perceptions With Patient Satisfaction Of Perumnas Health Community Center Kenderi. *Fac Public Heal Halu Oleo Univ*. 2016;123:1–10.
8. Hidayat Z. Puskesmas. 2019;
9. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta Wahyu. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140–8.
10. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *J Publ Kesehat Masy Indones*. 2019;6(2):40–5.
11. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Rsud Makassar). *J Manaj Kesehat Yayasan Rsdr Soetomo*. 2019;5(2):165.
12. Maryana M, Christiany M. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima J Ilm Stikes Citra Delima Bangka Belitung*. 2022;5(2):105–12.
13. Permatasari I. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Buton Tengah Tahun 2021. *J Adm Dan Kebijak Kesehat*. 2022;1(2017):2003–5.
14. Rofiah N. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. *J Kesehat Masy*. 2019;1(2):5–15.
15. Subardin Ab. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigibiromaru Kabupaten Sigi. *J Kesehat Masy*. 2020;20(1):80–8.