



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Menteng

Muhamad Al Imran Rangga Putra¹, Puteri Fannya², Deasy Rosmala Dewi³ Muniroh⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,
Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Email: ¹ranggaputrr16@gmail.com, ²puteri.fannya@esaunggul.ac.id, ³deasyidris@gmail.com ⁴
daniel.putra@esaunggul.ac.id

Abstract Quality health services are health services that care and are focused on the needs, hopes and values of customers as a benchmark for the provision of health services and are requirements that must be met in order to provide satisfaction to the community as users of health services. Patient satisfaction is the level of satisfaction with patient services from the perception of the patient or closest family. Satisfaction will be achieved if optimal results are obtained for each patient and health services pay attention to the capabilities of the patient or family. The method used is Quantitative using a Cross-Sectional approach and the sampling technique uses the Accidental Sampling technique. The analysis used used the chi square test. The results of the research and discussion in this research are that there were 62 male respondents or 58.5% and 44 or 41.5% female respondents. The number of patient satisfaction was 54 or 50.9% satisfied, 52 or 49.1% patients were dissatisfied. The results of the chi square test in this study are that there is a relationship between quality of physical evidence service ($p=0.000 < \alpha =0.05$), reliability with patient satisfaction ($p=0.020 < \alpha =0.05$), responsiveness with patient satisfaction ($p =0.018 < \alpha =0.05$), assurance with patient satisfaction ($p=0.698 > \alpha =0.05$), empathy with patient satisfaction ($p=0.437 > \alpha =0.05$). The conclusion of this research is that there is a relationship between service quality and patient satisfaction in terms of physical evidence, reliability and responsiveness.

Keywords : Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, Patient Satisfaction.

Abstrak Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan tertuju pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien atau keluarga terdekat. Kepuasan akan tercapai apabila di peroleh hasil yang optimal, bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya. Metode yang digunakan adalah Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional* dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Analisis yang digunakan dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini yaitu responden laki laki berjumlah 62 atau 58,5% dan responden perempuan berjumlah 44 atau 41,5%. Jumlah kepuasan pasien yaitu merasa puas 54 atau 50,9%, pasien merasa tidak puas 52 atau 49,1%. Hasil uji *chi square* pada penelitian ini yaitu hubungan kulalitas pelayanan bukti fisik mempunyai hubungan ($p=0,000 < \alpha =0,05$), kehandalan dengan kepuasan pasien ($p=0,020 < \alpha =0,05$), daya tanggap dengan kepuasan pasien ($p=0,018 < \alpha =0,05$), jaminan dengan kepuasan pasien ($p=0,698 > \alpha =0,05$), empati dengan kepuasan pasien. ($p=0,437 > \alpha =0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada bagian bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap.

Kata Kunci: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien.

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang harus dilakukan oleh seluruh komponen bangsa Indonesia. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kemauan, kesadaran, dan kemampuan hidup sehat untuk setiap orang guna tercapai tingkat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Indradi Sudra, 2021).

Kesehatan adalah kondisi sehat, baik secara fisik, sritual, mental, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara dan ekonomis. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya

pelayanan kesehatan, baik preventif, kuratif, promotif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (UU RI, 2009). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan tertuju pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai tolak ukur penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi guna memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan (Irmawati, 2017).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, yang mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMENKES, 2014).

Kesehatan yang bermutu merupakan hal yang harus diperhatikan sebagai salah satu upaya dalam menyelenggarakan pembangunan di bidang Kesehatan. Pengguna jasa pelayanan Kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas, baik menyangkut kepuasan terhadap sikap, keterampilan, dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan. Proses pengembangan mutu pelayanan pada sebuah institusi penyedia layanan Kesehatan dapat melalui berbagai jasa yang ditawarkan kepada masyarakat, bentuk akhir dari penggunaan jasa layanan Kesehatan adalah meningkatnya status Kesehatan individu atau kelompok masyarakat setelah menerima jasa tersebut dan meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan (Fajriyah, 2022).

Kepuasan Pasien menjadi salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan Kesehatan. Apabila pelayanan Kesehatan yang diberikan kepada pasien melebihi harapan pasien tersebut maka pasien akan merasa puas, Pelayanan yang memuaskan akan membentuk suatu loyalitas pasien atau pelanggan, maka rasa puas tersebut akan mendatangkan pelanggan baru. Selanjutnya akan berlanjut dalam terbentuknya citra yang baik bagi layanan kesehatan (Fajriyah, 2022).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi mutu pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu : *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Pangerapan D, 2018).

2. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional* yaitu penelitian untuk mempelajari kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja. Populasi penelitian ini adalah semua pasien Poli Umum yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Puskesmas Kecamatan Menteng dengan jumlah sampel 106 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan sejauh mana kualitas hubungan antara variabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Kualitas pelayanan Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Di Puskesmas

| No | Bukti Fisik | Frekuensi | (%) |
|----|-------------|-----------|------|
| 1. | Baik | 75 | 70,8 |
| 2. | Kurang Baik | 31 | 29,2 |
| | Jumlah | 106 | 100 |

Berdasarkan data Tabel 1 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan bukti fisik yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 75 responden (70,8%) di Puskesmas Kecamatan Menteng.

Kualitas pelayanan Keandalan (*Reliability*)

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keandalan Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| No | Keandalan | Frekuensi | (%) |
|----|-------------|-----------|------|
| 1. | Baik | 61 | 57,5 |
| 2. | Kurang Baik | 45 | 42,5 |
| | Jumlah | 106 | 100 |

Berdasarkan data Tabel 2 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan keandalan yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 61 responden (57,5%) di Puskesmas Kecamatan Menteng.

Kualitas pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Daya Tanggap Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| No | Daya Tanggap | Frekuensi | (%) |
|----|--------------|-----------|------|
| 1. | Baik | 67 | 63,2 |

| | | | |
|----|-------------|-----|------|
| 2. | Kurang Baik | 39 | 36,8 |
| | Jumlah | 106 | 100 |

Berdasarkan data Tabel 3 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan daya tanggap yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 67 responden (63,2%) di Pusekesmas Kecamatan Menteng.

Kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
Jaminan Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| No | Jaminan | Frekuensi | (%) |
|----|-------------|-----------|------|
| 1. | Baik | 53 | 50,0 |
| 2. | Kurang Baik | 53 | 50,0 |
| | Jumlah | 106 | 100 |

Berdasarkan data Tabel 4 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan jaminan yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 53 responden (53,0%) di Pusekesmas Kecamatan Menteng.

Kualitas pelayanan Empati (*Emphaty*)

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
Empati Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| No | Empati | Frekuensi | (%) |
|----|-------------|-----------|------|
| 1. | Baik | 53 | 50,0 |
| 2. | Kurang Baik | 53 | 50,0 |
| | Jumlah | 106 | 100 |

Berdasarkan data Tabel 5 distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan Empati yaitu memberikan penilaian baik sebanyak 53 responden (50,0%) di Pusekesmas Kecamatan Menteng

Kepuasan pasien

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| No. | Kepuasan | Frekuensi | (%) |
|-----|------------|-----------|------|
| 1. | Puas | 54 | 50,9 |
| 2. | Tidak Puas | 52 | 49,1 |
| | Jumlah | 106 | 100 |

Berdasarkan data tabel 6 diatas tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Menteng diketahui dari 104 responden, yang paling banyak menyatakan puas yaitu 54 orang (50,9%) di Puskesmas Kecamatan Menteng.

Analisis Bivariat

Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan

Tabel 7 Hubungan Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| Bukti Fisik | Kepuasan | | | | | | P value |
|-------------|----------|-------|-------------|-------|--------|------|---------|
| | Puas | | Kurang Puas | | Jumlah | | |
| | n | % | N | % | n | % | |
| Baik | 50 | 66,7% | 25 | 33,3% | 75 | 100% | 0.000 |
| Kurang Baik | 4 | 12,9% | 27 | 87,1% | 31 | 100% | |
| Total | 54 | 50,9% | 52 | 49,1% | 106 | 100% | |

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Kecamatan Menteng dalam Tabel 7 menunjukkan bahwa ada 75 responden (100%) yang merasa baik bukti fisik sebanyak 50 responden (66,7%), dan ada 31 responden (100%) responden kategori bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 4 responden (12,9%) yang merasa puas dan pada hasil uji chi square menunjukkan p value < 0,5 yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Pusekesmas Kecamatan Menteng.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut, meliputi: penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi (Andriani, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suparta Haryono yaitu, Hasil uji chi square didapatkan p value = $0,001 \leq 0,05$, ini berarti ada hubungan bermakna antara variabel berwujud (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019 (Aprilia, 2021).

Dari hasil penelitian ini masih adanya pasien yang merasa kurang puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Menteng, karena dimensi bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan tenaga kesehatan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin konsumen merasakan nilai bukti fisik yang diberikan oleh tempat pelayanan kesehatan semakin meningkatnya kepuasan pasien tersebut.

Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan

Tabel 8 Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| Keandalan | Kepuasan | | | P value |
|-----------|----------|-------------|--------|---------|
| | Puas | Kurang Puas | Jumlah | |

| | N | % | n | % | N | % | |
|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|
| Baik | 37 | 60,7% | 24 | 39,3% | 61 | 100% | 0.020 |
| Kurang Baik | 17 | 37,8% | 28 | 62,2% | 45 | 100% | |
| Total | 54 | 50,9% | 52 | 49,1% | 106 | 100 | |

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Kecamatan Menteng dalam Tabel 8 menunjukkan bahwa ada 61 responden (100%) yang merasa baik kehandalan sebanyak 37 responden (60,7%), dan ada 45 responden (100%) responden kategori kehandalan kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 17 responden (37,8%) yang merasa puas dan pada hasil uji chi square menunjukkan p value < 0,5 yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan Kehandalan dengan kepuasan pasien di Pusekesmas Kecamatan Menteng.

Meningkatkan kehandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu kmembangkan budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau corporate culture of no mistake yang diterapkan mulai dari pimpinan sampai ke front line staff (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu kditerapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien (Suwarni et al., 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Suparta Haryono yaitu, hasil uji Chi Square didapatkan nilai p = 0,016. Oleh karena p < (α) = 0.05 maka disimpulkan H0 ditolak, yang artinya ada hubungan mutu pelayanan yang dilihat dari kehandalan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare (Suparta Haryono, 2018).

Dari hasil penelitian ini, teori yang mendukung , peneliti berpendapat bahwa kehandalan petugas dalam pelayanan pasien Poli Umum sudah cukup baik, hal itu terlihat saat petugas kesehatan melayanani pasien dengan terampil, kehandalan petugas kesehatan dalam tanggung jawab terhadap semua yang dijanjikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hanya saja masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan kurang puas, hal ini karena petugas kesehatan yang menunjukkan sikap yang kurang ramah kepada pasien.

Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan

Tabel 9 Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| Daya Tanggap | Kepuasan | | | | | | P value |
|---------------------|-----------------|----------|--------------------|----------|---------------|----------|----------------|
| | Puas | | Kurang Puas | | Jumlah | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Baik | 40 | 59,7% | 27 | 40,3% | 67 | 100% | |
| Kurang Baik | 14 | 35,9% | 25 | 64,1% | 39 | 100% | |

| | | | | | | | |
|-------|----|-------|----|-------|-----|-----|-------|
| Total | 54 | 50,9% | 52 | 49,1% | 106 | 100 | 0.018 |
|-------|----|-------|----|-------|-----|-----|-------|

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Kecamatan Menteng dalam Tabel 9 menunjukkan bahwa ada 67 responden (100%) yang merasa baik daya tanggap sebanyak 40 responden (59,7%), dan ada 39 responden (100%) responden kategori daya tanggap kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 14 responden (35,9%) yang merasa puas dan pada hasil uji chi square menunjukkan p value < 0,5 yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Menteng.

Daya tanggap (*Responsiveness*) meliputi sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan (Suparta Haryono, 2018).

Hasil uji chi square didapatkan p value = 0,000 ≤ 0,05, ini berarti ada hubungan antara variabel ketanggapan (*Responsive*) dengan kepuasan pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019 (Aprilia, 2021).

Dari hasil penelitian ini petugas pelayanan kesehatan baiknya lebih mendengarkan keluhan pasien dan meresponnya dengan baik sehingga pasien akan merasa nyaman ketika berbicara dengan petugas pelayanan kesehatan agar terciptanya pelayanan yang bermutu bagi pasien. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien pada saat diberikan pelayanan. Semakin baik ketanggapan dari petugas kesehatan maka pasien pun akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan

Tabel 10 Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Di Puskesmas Jaminan (*Assurance*) Kecamatan Menteng

| Jaminan | Kepuasan | | | | | | P value |
|-------------|----------|-------|-------------|-------|--------|------|---------|
| | Puas | | Kurang Puas | | Jumlah | | |
| | n | % | n | % | n | % | |
| Baik | 28 | 52,8% | 25 | 47,2% | 53 | 100% | 0,698 |
| Kurang Baik | 26 | 49,1% | 27 | 50,9% | 53 | 100% | |
| Total | 54 | 50,9% | 52 | 49,1% | 106 | 100 | |

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Kecamatan Menteng dalam Tabel 10 menunjukkan bahwa ada 53 responden (100%) yang merasa baik jaminan sebanyak 28 responden (52,8%), dan ada 53 responden (100%) responden kategori jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 26 responden (49,1%) yang merasa puas dan pada hasil uji chi square menunjukkan p value > 0,5 yang berarti tidak

terdapat hubungan antara kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien di Pusekesmas Kecamatan Menteng.

Seorang petugas puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien atau pelanggan harus dilakukan secara profesional. Profesional adalah cerminan dari kemampuan (*competence*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), ketampilan (*skill*), biasa dilakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*). Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan teknis atau keterampilan seseorang dalam menyelesaikan tuasnya sesuai dengan prosedur pelayanan atau *Standard Operating Procedure* (SOP) (Rahmah, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lina Ratnawati yaitu, berdasarkan hasil perhitungan uji chi square yang diperoleh nilai p value sebesar 0.536 (>0.05), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka hipotesis null (H_0) diterima artinya tidak ada hubungan antara persepsi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien poli KIA Puskesmas Ngesrep (Ratnawati, 2015).

Dari hasil penelitian ini pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Menteng, terlihat dari pelayanan petugas kesehatan melayani dengan ramah dan sopan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan keramahan yang diberikan oleh petugas kesehatan membuat pasien nyaman dan biasanya kepuasan yang dirasa akan keluar dari mulut ke mulut sehingga membuat pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Hubungan Empati (*Empaty*) dengan Kepuasan

Tabel 11 Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien Poli
Umum Di Puskesmas Kecamatan Menteng

| Empati | Kepuasan | | | | | | P value |
|-------------|----------|-------|-------------|-------|--------|------|---------|
| | Puas | | Kurang Puas | | Jumlah | | |
| | N | % | n | % | n | % | |
| Baik | 29 | 54,7% | 24 | 45,3% | 53 | 100% | 0.437 |
| Kurang Baik | 25 | 47,2% | 28 | 52,8% | 53 | 100% | |
| Total | 54 | 50,9% | 52 | 49,1% | 106 | 100 | |

Data tabulasi silang antara kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Kecamatan Menteng dalam Tabel 11 menunjukkan bahwa ada 53 responden (100%) yang merasa baik empati sebanyak 29 responden (54,7%), dan ada 53 responden (100%) responden kategori empati kurang baik dengan kepuasan pasien diantaranya ada 25 responden (47,2%) yang merasa puas dan pada hasil uji chi square menunjukkan p value $> 0,5$ yang berarti tidak

terdapat hubungan antara kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Menteng.

Empati merupakan kemampuan para tenaga kesehatan yaitu perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan perawat untuk membuat para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien (Suparta Haryono, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yosefina Jelina yaitu Berdasarkan uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,246 > 0,05$ artinya H_0 diterima, ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2020 (Jelina, 2022).

Dari hasil penelitian ini pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan empati kesehatan yang diberikan Puskesmas Kecamatan Menteng. Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien ini membuat pasien merasakan telah diberikan pelayanan yang baik oleh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Kecamatan Menteng. Perhatian diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya, pengertian terhadap keluhan-keluhan pasiennya.

4. KESIMPULAN

Distribusi frekuensi di Puskesmas Kecamatan Menteng menunjukkan bahwa responden yang menyatakan variabel bukti fisik dalam kategori baik sebanyak 75 responden (70,8%) dan kurang baik sebanyak 31 responden (29,2%). Responden yang menyatakan variabel kehandalan dalam kategori baik sebanyak 61 responden (57,5%) dan kurang baik sebanyak 45 responden (42,5%). Pada variabel daya tanggap, sebanyak 67 responden (63,2%) menyatakan dalam kategori baik dan 39 responden (36,8%) dalam kategori kurang baik. Sementara itu, variabel jaminan dan empati masing-masing memiliki jumlah responden yang sama untuk kategori baik dan kurang baik, yaitu 53 responden (50,0%). Secara keseluruhan, sebanyak 54 responden (50,9%) menyatakan puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Menteng, sedangkan 52 responden (49,1%) menyatakan kurang puas. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien poli umum ($p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$), kualitas pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,020 < \alpha = 0,05$), serta kualitas pelayanan daya tanggap dengan kepuasan

pasien ($p\text{-value} = 0,018 < \alpha = 0,05$). Namun, tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan jaminan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,698 > \alpha = 0,05$) maupun antara kualitas pelayanan empati dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,437 > \alpha = 0,05$).

REFERENCES

- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45.
- Aprilia, A. (2021). Kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Kenten Palembang tahun 2019. *Jurnal*, 13(1).
- Fajriyah, A. M. (2022). Pengaruh mutu pelayanan pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan di unit pendaftaran Rumah Sakit Sumber Waras tahun 2022.
- Irmawati, S. (2017). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Jurnal Katalogis*, 5(1), 188–197.
- Jelina, Y. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur.
- Pangerapan, D., & P. O. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2014). *PERMENKES 2014*.
- Rahmah, M. (2023). Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Guntung Manggis.
- Ratnawati, L. (2015). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien KIA Puskesmas Ngesrep Kota Semarang.
- Suparta Haryono, A. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), 54–63.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2009*, 23(1), 77–100.