

# Jurnal

ISSN 2301-8933

# Administrasi & Kebijakan Kesehatan Indonesia

*The Indonesian Journal of Health Administration and Policy*

**Editorial**  
PERLUNYA PEMETAAN KEBUTUHAN TENAGA DAN SARANA KESEHATAN DI DAERAH TERTINGGAL  
**MUH. YUSRI ABADI**

**Artikel Penelitian**  
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS ANTANG KOTA MAKASSAR  
**NURHAYANI, ADE RESKY APRILYANI, MUH. YUSRI ABADI**

ANALISIS KEMAMPUAN DAN KEMAUAN MEMBAYAR IURAN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL PADA MASYARAKAT DI PULAU LAKKANG  
**MUH. YUSRI ABADI, ANDI SAHRIANA, DIAN SAPUTRA MARZUKI, BALQIS**

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP  
RS STELLA MARIS MAKASSAR  
**METRI, DARMAWANSYAH, DIAN SAPUTRA MARZUKI**

FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT  
DI PULAU LAKKANG KOTA MAKASSAR  
**NISMANIYAR, AMRAN RAZAK, MUHAMMAD YUSRAN AMIR**

GAMBARAN KEMAMPUAN MEMBAYAR DAN KEMAUAN MEMBAYAR PASIEN UMUM  
RAWAT INAP DI RSUD PANGKAJENE  
**NURUL FAJRIAH ISTIQAMAH, DARMAWANSYAH, AMRAN RAZAK**

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
INAP DI RSUD KOTA MAKASSAR  
**SRI WAHYUNI, NURHAYANI, INDAR**

**Makalah**  
AKULTURASI BUDAYA DAN PELAYANAN KESEHATAN IBU DI PAPUA  
**THERESIA FALENTINA RESUBUN**



**Penerbit :**

Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Hasanuddin

VOLUME 7 NO 1, JANUARI 2018

# **JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA**

*THE INDONESIAN JOURNAL OF HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY*

**TIM PENYUSUN JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA  
DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN FKM UNHAS**

**Penanggung Jawab**

Rektor Universitas Hasanuddin  
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin  
Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin

**Pimpinan Redaksi**

Prof. Sukri Palutturi, SKM, M.Kes., MSc.PH., Ph.D

**Sekretaris Redaksi**

Muhammad Yusran Amir, SKM, MPH

**Editor**

Dr. Darmawansyah, SE, MS  
Ir. Nurhayani, M. Kes  
Dr. H. Muhammad. Alwy Arifin, M. Kes  
Balqis, SKM, M.Kes., MSc.PH

**Mitra Bestari (Peer Reviewer)**

Prof. Dr. Adang Bachtiar, MPH, ScD (Universitas Indonesia)  
Prof. Dr. drg. Yaslis Ilyas, MPH (Universitas Indonesia)  
Dr. Sutopo Patria Jati, MM (Universitas Diponegoro)  
Dr. Nyoman Anita Damayanti, drg, MS (Universitas Airlangga)  
Prof. Dr. Ida Yustina, Dra, M.Si (Universitas Sumatera Utara)  
Prof. Dr. H. Amran Razak, SE, M.Sc (Universitas Hasanuddin)  
Prof. Dr. H. Indar, SH, MPH (Universitas Hasanuddin)

**Redaksi Pelaksana**

Muh. Yusri Abadi, SKM, M. Kes  
Dian Saputra Marzuki, SKM, M.Kes

**Produksi/Distribusi**

Ryryn Suryaman Prana Putra, SKM. M.Kes  
Muhammad Al Fajrin, SKM  
St. Rosmanely, SKM

**Pelaksana Tata Usaha**

Suci Rahmadani, SKM, M.Kes  
Andi Hardianti Purnamasari, SKM, M.Kes  
Rosdiana, SE, M.Kes

# JURNAL ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN INDONESIA

THE INDONESIAN JOURNAL OF HEALTH ADMINISTRATION AND POLICY

## DAFTAR ISI

### **Editorial**

**PERLUNYA PEMETAAN KEBUTUHAN TENAGA DAN SARANA KESEHATAN DI DAERAH  
TERTINGGAL**  
MUH. YUSRI ABADI ..... i

### **Artikel Penelitian**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI PUSKESMAS ANTANG KOTA MAKASSAR**  
NURHAYANI, ADE RESKY APRILYANI, MUH. YUSRI ABADI ..... 1-8

**ANALISIS KEMAMPUAN DAN KEMAUAN MEMBAYAR IURAN JAMINAN KESEHATAN  
NASIONAL PADA MASYARAKAT DI PULAU LAKKANG**  
MUH. YUSRI ABADI, ANDI SAHRIANA, DIAN SAPUTRA MARZUKI, BALQIS ..... 9-18

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KINERJA PERAWAT DI INSTALASI RAWAT INAP  
RS STELLA MARIS MAKASSAR**  
METRI, DARMAWANSYAH, DIAN SAPUTRA MARZUKI ..... 19-26

**FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN  
MASYARAKAT DI PULAU LAKKANG KOTA MAKASSAR**  
NISMANIYAR, AMRAN RAZAK, MUHAMMAD YUSRAN AMIR ..... 27-35

**GAMBARAN KEMAMPUAN MEMBAYAR DAN KEMAUAN MEMBAYAR PASIEN UMUM  
RAWAT INAP DI RSUD PANGKAJENE**  
NURUL FAJRIAH ISTIQAMAH, DARMAWANSYAH, AMRAN RAZAK ..... 36-43

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT  
INAP DI RSUD KOTA MAKASSAR**  
SRI WAHYUNI, NURHAYANI, INDAR ..... 44-50

### **Makalah**

**AKULTURASI BUDAYA DAN PELAYANAN KESEHATAN IBU DI PAPUA**  
THERESIA FALENTINA RESUBUN ..... 51-59

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS ANTANG KOTA MAKASSAR

### *Relationship of Health Services Quality with The Satisfaction of Outpatient in Puskesmas Antang Of Makassar City*

Nurhayani, Ade Resky Aprilyani, Muh. Yusri Abadi  
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unhas Makassar

#### ABSTRACT

*Health care is an important factor in increasing degrees of health and well-being of every human in the world. Good health services is a community needs and become a benchmark in the success of development. Patient satisfaction in assessing the quality of good service is important and fundamental to the measurement of the services quality. This research is quantitative research using the design of cross sectional study with a total population of outpatient visits per month is 4.655 people. The sample in this study is 98 respondents who came for a visit in Puskesmas Antang which is specified with accidental sampling technique. The results showed that there is a relationship between the dimensions of the empathy ( $p=0,007$ ) and responsiveness ( $p=0,000$ ) with the patient satisfaction. This study also shows that there is no relationship between the dimensions of reliability ( $p=0,396$ ), assurance ( $p=0,060$ ), and tangible ( $p=0,396$ ) with the patient satisfaction. The advice to Puskesmas Antang for the future is to more prepared and take the policy to make the services more easier in effort to improve the health services quality of Puskesmas Antang.*

**Keywords:** Health service quality, patient satisfaction

#### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012). Mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pula pelanggan begitu juga sebaliknya. Apabila pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diselenggarakan, maka akan dapat memperkecil timbulnya berbagai risiko akibat penggunaan berbagai kemajuan ilmu dan

teknologi tetapi sekaligus akan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin hari tampak semakin meningkat (Muninjaya, 2013).

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Sebuah puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara

lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2014).

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat (Kemenkes, 2009). Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Salah satu program yang diselenggarakan oleh Pemerintah Indonesia adalah penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Kemenkes, 2004).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Imbalo, 2007). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Effendi terhadap 100 responden menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 (Efendi, 2013).

Berdasarkan pengambilan data awal jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2011 hingga 2015 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan) pasien rawat jalan Puskesmas Antang. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2011 ke 2012 mengalami

peningkatan sebesar 16% sebanyak 53.629 menjadi 62.162 kunjungan. Pada tahun 2012 ke 2013 mengalami penurunan sebesar 11% sebanyak 62.162 menjadi 55.241 kunjungan. Pada tahun 2013 ke 2014 kembali mengalami sedikit peningkatan sebesar 2% sebanyak 55.241 menjadi 56.386 kunjungan. Kemudian pada tahun 2014 ke 2015 kembali mengalami penurunan sebesar 0,7% sebanyak 56.386 menjadi 55.981 kunjungan pasien (Profil Puskesmas Antang, 2016). Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Metode penelitian deskriptif sering digunakan dalam program pelayanan kesehatan, terutama dalam rangka mengadakan perbaikan dan peningkatan program-program pelayanan kesehatan (Notoatmodjo, 2010). Pendekatan *cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari – Februari 2017 di Puskesmas Antang yang merupakan puskesmas di Kelurahan Antang Kecamatan Manggala Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Antang Kota Makassar dengan rata-rata jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 4655 kunjungan pasien perbulan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung pada Puskesmas Antang selama penelitian

berlangsung dengan menggunakan teknik accidental sampling yang merupakan bagian dari non random sampling, dalam hal ini sampel merupakan pasien yang ditemui pada saat penelitian ini berlangsung, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara dengan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari bagian administrasi Puskesmas Antang dan sumber lain yang terkait dengan penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer untuk analisis data melalui prosedur editing, coding, pemberian skor, dan tabulasi. Model analisis data yang dilakukan adalah analisis univariat dan bivariat. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk narasi dan tabel distribusi frekuensi.

### HASIL

Hasil analisis menunjukkan kelompok umur terbanyak adalah 26-45 tahun tahun sebanyak 66 responden (67,3%) dan terendah adalah kelompok umur  $\geq 66$  tahun sebanyak 3 responden (3,06%). Responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki yaitu perempuan sebanyak 76 responden (77,6%) dan laki-laki sebanyak 22 responden (22,4%). Dominan pekerjaan responden yaitu ibu rumah tangga sebanyak 65 responden (66,3%) dan terendah sopir sebanyak 1 responden (1,0%). Pendidikan responden terbanyak yaitu SMA sebanyak 37 responden (37,8%) dan terendah tidak sekolah sebanyak 1 responden (1,0%) (Tabel 1).

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	n	%
<b>Umur</b>		
≤ 25 tahun	8	8,16
26 – 45 tahun	66	67,3
46 – 65 tahun	21	21,4
≥ 66 tahun	3	3,06
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	22	22,4
Perempuan	76	77,6
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	5	5,1
Wiraswasta	14	14,3
Supir	1	1,0
Ibu Rumah Tangga (IRT)	65	66,3
Lain-lain (Mahasiswa, Online shop, honorer, cleaning service, pensiunan)	13	13,3
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	1	1,0
SD	18	18,4
SMP	24	24,5
SMA	37	37,8
Diploma	4	4,1
Sarjana	14	14,3

Sumber : Data Primer, 2017

Data primer yang diperoleh diketahui bahwa dari 98 responden, yang mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 83 responden (84,7%) dan yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 15 responden (15,3%). Responden yang mengatakan baik terhadap keandalan (reliability) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 95 responden (96,9%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 responden (3,1%). Responden yang mengatakan baik terhadap jaminan (assurance) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 95 responden (96,9%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 responden (3,1%). Responden

yang mengatakan baik terhadap bukti langsung (*tangible*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 95 responden (96,9%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 3 responden (3,1%). Responden yang mengatakan baik terhadap empati (*empathy*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 88 responden (89,8%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 10 responden (10,2%), dan yang mengatakan baik terhadap daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan rawat jalan di Puskesmas Antang sebanyak 86 responden (87,8%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 12 responden (12,2%) (Tabel 2).

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Keuasan Pasien, Keandalan, Jaminan, Bukti Langsung, Empati, dan Daya Tanggap**

Variabel Penelitian	n	%
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	83	84,7
Tidak Puas	15	15,3
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
Baik	95	96,9
Tidak Baik	3	3,1
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
Baik	95	96,9
Tidak Baik	3	3,1
<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>		
Baik	95	96,9
Tidak Baik	3	3,1
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
Baik	88	89,8
Tidak Baik	10	10,2
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		
Baik	86	87,8
Tidak Baik	12	12,2

Berdasarkan hasil uji statistik terhadap keandalan dan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p=0,396$ , dengan demikian tidak ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Berdasarkan hasil uji statistik terhadap jaminan dan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p=0,060$ , dengan demikian ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Berdasarkan hasil uji statistik terhadap bukti langsung dan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p=0,396$ , dengan demikian tidak ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Berdasarkan hasil uji statistik terhadap empati dan kepuasan pasien diperoleh nilai  $p=0,007$ , dengan demikian ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh terhadap daya tanggap dan kepuasan pasien nilai  $p=0,000$ , dengan demikian ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang (Tabel 3).

Tabel 3. Hubungan antara Keandalan, Jaminan, Bukti Langsung, Empati, dan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang

Variabel Independen	Frekuensi				Total		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>							
Baik	81	82,7	14	14,3	95	96,9	p=0,396
Tidak Baik	2	2,0	1	1,0	3	3,1	
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>							
Baik	82	83,7	13	13,3	95	96,9	p=0,060
Tidak Baik	1	1,0	2	2,0	3	3,1	
<b>Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)</b>							
Baik	81	82,7	14	14,3	95	96,9	p=0,396
Tidak Baik	2	2,0	1	1,0	3	3,1	
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>							
Baik	78	79,6	10	10,2	88	89,8	p=0,007
Tidak Baik	5	5,1	5	5,1	10	10,2	
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>							
Baik	79	80,6	7	7,1	86	87,8	p=0,000
Tidak Baik	4	4,1	8	8,2	12	12,2	

Sumber : Data Primer, 2017

### PEMBAHASAN

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Keandalan (*reliability*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik persepsi konsumen terhadap keandalan puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap keandalan puskesmas yang diberikan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat responden merasa puas terhadap keandalan mutu pelayanan kesehatan. Kemudian, terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap keandalan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan petugas obat yang tidak menyampaikan prosedur layanan pemberian obat dengan tepat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Petrus yang

mengatakan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS ditinjau berdasarkan dimensi keandalan (Petrus, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurba dalam penelitiannya menemukan bahwa pasien menilai kepastian jadwal pelayanan merupakan hal yang sangat penting (Nurba, 2012). Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulyuswarni yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan keandalan terhadap kepuasan pasien (Yulyuswarni, 2014).

Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan petugas kesehatan serta kemampuan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau jaminan. Jaminan (*assurance*) mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan puskesmas yang diberikan maka

kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap jaminan Puskesmas yang diberikan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat responden yang merasa puas terhadap jaminan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kemudian, terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap jaminan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dokter yang dinilai kurang ramah dan merasa pelayanan yang diberikan pada saat datang ke puskesmas tidak baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulyuswarni yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien (Yulyuswarni, 2014). Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Bata mengatakan bahwa jaminan pelayanan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien pengguna akses sosial pada pelayanan rawat inap (Bata, 2013).

Bukti langsung (*tangible*) adalah penampilan fasilitas fisik (gedung), peralatan dan petugas kesehatan. Bukti langsung (*tangible*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti langsung yang diberikan puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap bukti langsung yang diberikan puskesmas buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat responden merasa puas terhadap bukti langsung mutu pelayanan kesehatan. Kemudian, terdapat responden yang

menyatakan tidak puas terhadap bukti langsung mutu pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena ruang tunggu dan ruang periksa yang tidak bersih serta peralatan medis yang digunakan tidak lengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manengkei mengatakan ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien (Manengkei, 2016). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulyuswarni mengatakan ada hubungan yang signifikan antara dimensi fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Yulyuswarni, 2014).

Empati (*empathy*) adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien. Empati (*empathy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati Puskesmas yang diberikan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap empati Puskesmas yang diberikan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat responden merasa puas terhadap empati mutu pelayanan kesehatan. Namun, terdapat responden yang menyatakan tidak puas terhadap empati mutu pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena perawat melayani pasien tidak perhatian, pasien merasa tidak nyaman berkonsultasi dengan dokter dan dokter yang tidak memberikan dorongan kepada pasien agar cepat sembuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masye yang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di RSUP Prof Dr. R. D. Kandou Manado

(Masye, 2015). Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulyuswarni yang mengatakan ada hubungan yang signifikan antara dimensi empati pegawai terhadap kepuasan pasien (Yulyuswarni, 2014).

Daya Tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan melayani pasien dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Daya Tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap yang diberikan di Puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap yang diberikan buruk di Puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah (Supranto, 2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat responden merasa puas terhadap daya tanggap mutu pelayanan kesehatan. Namun, terdapat responden yang juga menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap mutu pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena dokter tidak cepat dalam merespon keluhan pasien, dokter hanya langsung menuliskan resep obat untuk pasien, meskipun belum melakukan tindakan pemeriksaan dan juga dokter tidak memberikan penjelasan mengenai penyakit apa yang dialami, dan apa pantangan penyakit yang pasien derita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Manengkei yang mengatakan ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien (Manengkei, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masye yang mengatakan terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado (Masye, 2015)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Antang Kota Makassar tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar. Tidak ada hubungan antara keandalan (*reliability*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar tahun. Ada hubungan antara jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar. Saran dalam penelitian ini kepada pihak Puskesmas Antang kiranya dapat menjadi masukan dalam merumuskan kebijakan dan strategi dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas dengan yang akan di dapatkan di Puskesmas Antang. Disarankan bagi peneliti selanjutnya, untuk melakukan penelitian ini gunakan variabel dan indikator kepuasan yang lebih spesifik dan sampel yang lebih besar sehingga dapat diketahui kebutuhan pasien yang sesungguhnya dan pihak Puskesmas dapat menyusun dan mengambil langkah kebijakan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bata, Y. W. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013* [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
- Effendi, R. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar* [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2013.
- Hendrik, G. L. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara* [Skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2012.

- Imbalo, P. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2007.
- Manengkei, B. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado 2016* [Skripsi]. Manado: Universitas Sam Ratulangi; 2016.
- Masye, E. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan di Instalasi Rawat Inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado* [Skripsi]. Manado: Universitas Sam Ratulangi; 2015.
- Muninjaya, G. A. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2013.
- Muninjaya, G. A. *Manajemen Kesehatan Edisi II*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2014.
- Nurba. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik pada Puskesmas Loa Janan*. EKSIS. 2012;8(2):10.
- Notoatmodjo, S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2010.
- Petrus BS. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten* [Skripsi]. Surakarta: Stikes Kusuma Husada; 2016.
- Puskesmas Antang. *Profil Puskesmas Antang*. Makassar: Puskesmas Antang; 2016.
- Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta; 2011.
- UU No 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- UU No 40 Tahun 2004. *Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Yulyuswami. *Mutu Pelayanan Farmasi Untuk Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta*. Jurnal Keperawatan. 2014;10(1):6.