

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BATUA KOTA MAKASSAR

*The Relationship Between Service Quality and Satisfaction of Outpatients at Batua Public Health Center, Makassar City*

Tri Junianti Rimba Marampa<sup>1\*</sup>, Nurhayani<sup>2</sup>, Dian Saputra Marzuki<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, [trijuniantirm12@gmail.com](mailto:trijuniantirm12@gmail.com)

<sup>2</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, [nurhayani\\_akk@yahoo.com](mailto:nurhayani_akk@yahoo.com)

<sup>3</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, [diansaputramarzuki@gmail.com](mailto:diansaputramarzuki@gmail.com)

\*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

### ABSTRAK

#### Kata Kunci:

Kualitas;  
pelayanan;  
kepuasan;  
puskesmas;

#### Keywords:

Service;  
quality;  
satisfaction;  
puskesmas

**Latar Belakang:** Kualitas layanan merupakan ukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. **Tujuan:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. **Metode:** Menggunakan metode penelitian kuantitatif pendekatan *cross sectional study*, dengan jumlah populasi sebanyak 5.414 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 94 responden. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Batua Kota Makassar pada bulan Maret-April 2022. Menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan *uji chi-square*. **Hasil:** Tidak ada hubungan antara akses/keterjangkauan terhadap pelayanan ( $p=0,328$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua. Ada hubungan efisiensi ( $p=0,001$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua. Ada hubungan antara hubungan antar manusia ( $p=0,000$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua, tidak ada hubungan antara kenyamanan ( $p=0,375$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua, dan ada hubungan antara ketepatan waktu ( $p=0,004$ ) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara dimensi efisiensi, hubungan antar manusia dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar dan tidak ada hubungan antara dimensi akses/keterjangkauan dan kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. Disarankan kepada petugas

kesehatan di Puskesmas untuk lebih efisien dan memperhatikan waktu pelayanan serta sikap ramah terhadap pasien

---

**ABSTRACT**

**Background:** Service quality is a measure of the level of service provided according to customer expectations. To find out the quality of services provided can be done by comparing it with the health service standards that have been set. **Purpose:** To determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Batua Health Center in Makassar City. **Methods:** Using a quantitative research method with a cross sectional study approach, with a total population of 5,414 people. This study used accidental sampling technique and obtained a sample of 94 respondents. This research was conducted at the Batua Health Center in Makassar City in March-April 2022. Using univariate and bivariate analysis with the chi-square test. **Results:** There is no relationship between access/affordability of services ( $p=0.328$ ) and outpatient satisfaction at the Batua Health Center. There is a relationship between efficiency ( $p=0.001$ ) and outpatient satisfaction at the Batua Health Center. There is a relationship between human relations ( $p=0.000$ ) and outpatient satisfaction at the Batua Health Center, there is no relationship between comfort ( $p=0.375$ ) and outpatient satisfaction at the Batua Health Center, and there is a relationship between timeliness ( $p=0.004$ ) with outpatient satisfaction at the Batua Health Center in Makassar City. **Conclusion:** There is a relationship between the dimensions of efficiency, human relations and timeliness with outpatient satisfaction at the Batua Health Center in Makassar City and there is no relationship between the dimensions of access/affordability and comfort with outpatient satisfaction at the Batua Health Center in Makassar City. It is suggested to health workers at the Puskesmas to be more efficient and pay attention to service time and a friendly attitude towards patients.

©2022 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup produktif. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan meliputi upaya kesehatan dan sumber daya yang harus dilakukan secara terpadu dan berkesinambungan guna untuk mendapatkan hasil yang berkualitas.<sup>1</sup> Umumnya kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya. Kualitas akan tercapai apabila layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan yang

berkualitas adalah layanan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer-Oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*).<sup>2</sup>

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, pemerintah telah membangun sarana dan prasarana pendukung yang salah satunya adalah Puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan pada tingkat pertama yang lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya.<sup>3</sup> Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan, serta pandangan dari masyarakat atau pasien yang berkunjung ke tempat tersebut juga diperlukan.<sup>4</sup> Kepuasan pasien terhadap pelayanan yaitu membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menggunakan pelayanan. Jika harapan terpenuhi, berarti pelayanan yang diberikan berkualitas prima dan juga menghasilkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya jika harapan tidak terpenuhi maka kualitas pelayanan yang diterima tidak akan sesuai dengan harapan.<sup>5,6</sup>

Menurut Pohan, mutu layanan kesehatan bersifat multidimensi. Dimensi mutu pelayanan kesehatan antara lain: dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses, dimensi efektivitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi layanan kesehatan, dimensi kesinambungan layanan kesehatan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu dan hubungan antarmanusia.<sup>7</sup>

Puskesmas Batua adalah salah satu puskesmas pemerintah di Kota Makassar yang terletak di Kecamatan Manggala. Puskesmas Batua memiliki visi yaitu “Menjadi Puskesmas dengan pelayanan terbaik yang sehat, nyaman dan mandiri untuk semua”. Berdasarkan data sekunder dari Puskesmas Batua Kota Makassar diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 bulan terakhir yaitu pada bulan Oktober, November dan Desember tahun 2021 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan) pasien rawat jalan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Oktober ke November 2021 mengalami peningkatan sebanyak 1.796 menjadi 1.811 kunjungan pasien. Pada bulan November ke Desember 2021 mengalami penurunan sebanyak 1.811 menjadi 1.805 kunjungan pasien.<sup>8</sup>

Banyaknya pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Batua Kota Makassar ini menuntut pelayanan yang maksimal. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan melalui wawancara dengan beberapa pasien yang berkunjung dan berobat di Puskesmas Batua, didapatkan beberapa keluhan oleh pasien yang berkunjung seperti petugas kesehatan tidak menunjukkan sikap ramah serta jarang senyum kepada pasien yang ditemaninya berobat, ruang tunggu yang tidak nyaman dikarenakan kurang bersih dan kurangnya tempat duduk, toilet yang kurang bersih, antrean waktu tunggu di loket pendaftaran pasien cukup lama dikarenakan petugas terkadang datang tidak tepat waktu, waktu

tunggu pengambilan obat yang cukup lama, serta permasalahan lainnya adalah kurangnya kelengkapan petunjuk arah ruangan di puskesmas.

Keluhan-keluhan pasien yang berkunjung tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan khususnya dirawat jalan puskesmas Batua Kota Makassar masih kurang baik ditandai dengan adanya permasalahan dimana pasien berharap akan merasa puas setelah menerima layanan kesehatan tetapi kenyataannya pasien tidak puas. Maka petugas kesehatan diharapkan mampu mengetahui ataupun mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan. Berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor Yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar”.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study* (potong lintang). Penelitian dengan pendekatan *Cross Sectional Study* adalah salah satu desain penelitian observasional dimana peneliti hanya menggunakan observasi dan melakukan pengukuran variabel pada saat itu juga atau satu kali saja dalam satu waktu yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen dimana pengukuran antara sebab dan efek dalam waktu yang sama<sup>9</sup>. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Batua Kota Makassar pada Maret – April 2022. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.414 orang yang merupakan pasien rawat jalan 3 tahun terakhir di Puskesmas Batua Kota Makassar. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 94 responden. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Pengumpulan data dilakukan secara wawancara dengan alat bantu kuesioner kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Data yang telah diolah dan dianalisis selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk menginterpretasi dan membahas hasil penelitian.

## HASIL

Berdasarkan Tabel 1 dibawah diketahui bahwa jumlah responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 76 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 18 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan cukup baik dan merasa puas sebanyak 35 (46,1%) dan responden yang mengatakan cukup baik dan merasa kurang puas sebanyak 41 (53,9%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 6 (33,3%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 12 (66,7%). Berdasarkan hasil uji *Chi Square* didapatkan nilai signifikan (*p-value*) = 0,328 yang dimana *p-value* > 0,05 sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak maka tidak terdapat hubungan antara akses/keterjangkaun terhadap

pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar.

Berdasarkan Tabel 1, dari hasil penelitian yang ditemukan menunjukkan bahwa jumlah responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 41 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 53 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan cukup baik dan merasa puas sebanyak 26 (63,4%) dan responden yang mengatakan cukup baik dan merasa kurang puas sebanyak 15 (36,6%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 15 (28,3%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 38 (71,7%).

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diperoleh nilai signifikan ( $p\text{-value}$ ) = 0,001 yang dimana  $P\text{-value} < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka terdapat hubungan antara efisiensi dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. Diketahui bahwa jumlah responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 73 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 21 responden. Hasil tersebut diketahui responden yang mengatakan cukup baik dan merasa puas sebanyak 40 (54,8%) dan responden yang mengatakan cukup baik dan merasa kurang puas sebanyak 33 (45,2%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 1 (4,8%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 20 (95,2%). Berdasarkan hasil uji *Pearsons Chi Square* didapatkan nilai signifikan ( $p\text{-value}$ ) = 0,000 yang dimana  $p\text{-value} < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka terdapat hubungan antara hubungan antarmanusia dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar (Tabel 1).

Jumlah responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 41 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 53 responden. Hasil tersebut responden yang mengatakan cukup baik dan merasa puas sebanyak 20 (58,8%) dan responden yang mengatakan cukup baik dan merasa kurang puas sebanyak 21 (51,2%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 21 (39,6%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 31 (60,4%). Berdasarkan hasil uji *Pearsons Chi Square* didapatkan nilai signifikan ( $p\text{-value}$ ) = 0,375 yang dimana  $p\text{-value} > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak maka tidak terdapat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa jumlah responden yang mengatakan cukup baik sebanyak 41 responden dan yang mengatakan kurang baik sebanyak 53 responden. Dari hasil tersebut dapat dilihat responden yang mengatakan cukup baik dan merasa puas sebanyak 20 (58,8%) dan responden yang mengatakan cukup baik dan merasa kurang puas sebanyak 21 (51,2%). Sedangkan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa puas sebanyak 21 (39,6%) dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 31 (60,4%). Berdasarkan hasil uji *Pearsons Chi Square* didapatkan nilai signifikan ( $p\text{-value}$ ) = 0,375 berarti tidak terdapat hubungan antara Kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar.

**Tabel 1**  
 Hubungan Antara Akses/Keterjangkauan Terhadap Pelayanan Dengan Kepuasan  
 Pasien Rawata Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Akses Terhadap Pelayanan</b>							
Cukup Baik	35	46,1	41	53,9	76	100	0,328
Kurang Baik	6	33,3	12	66,7	18	100	
<b>Efisiensi</b>							
Cukup Baik	26	63,4	15	36,6	41	100	0,001
Kurang Baik	15	28,3	38	71,7	53	100	
<b>Hubungan Antar Manusia</b>							
Cukup Baik	40	54,8	33	45,2	73	100	0,000
Kurang Baik	1	4,8	20	95,2	21	100	
<b>Kenyamanan</b>							
Cukup Baik	20	58,8	21	51,2	41	100	0,375
Kurang Baik	21	39,6	32	60,4	53	100	
<b>Ketepatan Waktu</b>							
Cukup Baik	18	66,7	9	33,3	27	100	0,004
Kurang Baik	23	34,3	44	65,7	67	100	
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>43,6</b>	<b>53</b>	<b>56,4</b>	<b>94</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2022

## PEMBAHASAN

Akses terhadap pelayanan artinya pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan budaya. Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 94 responden yang menyatakan variabel akses baik dan puas terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 35 responden (46,1%) dikarenakan letak puskesmas cukup strategis sehingga mudah dijangkau dan biaya transportasi menuju puskesmas cukup terjangkau serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kemudian responden yang menyatakan baik dan kurang puas (53,9%) dikarenakan masih ada wilayah yang tidak dilewati oleh kendaraan umum sehingga pasien biasanya menggunakan jasa ojek atau bentor. Sedangkan responden yang menyatakan bahwa variabel akses kurang baik dan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima sebanyak 6 responden (33,3%). Responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu sebanyak 12 responden (66,7%) hal ini dikarenakan kurangnya kelengkapan petunjuk informasi arah pada ruang di puskesmas. Tidak terdapat hubungan antara akses/keterjangkauan terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia pada Tahun 2018 tentang faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dimana nilai  $p=0,0123$  ( $p>0,05$ ) yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien.<sup>9</sup> Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa akses (keterjangkauan) terhadap

pelayanan yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lainnya yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.<sup>7</sup>

Variabel akses terhadap pelayanan dengan kepuasan pasien tidak memiliki hubungan disebabkan karena jarak yang jauh dari rumah pasien dengan puskesmas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang dirasakan pasien karena beberapa pasien yang letak rumahnya tidak begitu dekat dengan puskesmas dan tidak dilewati oleh kendaraan umum tetap datang berobat di Puskesmas Batua dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Efisiensi dalam penelitian ini adalah persepsi pasien mengenai ketersediaan obat pada bagian farmasi puskesmas, antrean loket pendaftaran, waktu tunggu antri pengambilan obat di apotek puskesmas, disiplin kerja petugas layanan kesehatan di puskesmas. 94 responden yang menyatakan efisiensi baik dan merasa puas sebanyak 26 responden (63,4%). Hal ini terjadi karena pasien menganggap faktor dimensi efisiensi tidak mempengaruhi kepuasan mereka, pasien hanya menginginkan petugas pada puskesmas akurat serta perhatian dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Kemudian sebanyak 15 responden (36,6%) yang menyatakan baik dan merasa kurang puas dikarenakan masih kurangnya disiplin kerja petugas pelayanan kesehatan.

Responden yang menyatakan bahwa variabel efisiensi kurang baik dan merasa puas dengan kualitas pelayanan sebanyak 15 responden (28,3%) sedangkan responden yang menyatakan variabel efisiensi kurang baik dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 38 responden (71,7%) dikarenakan lamanya waktu tunggu pasien untuk pengambilan obat.

Hasil uji statistik diperoleh hasil *uji Chi Square* dengan nilai  $p = 0,001$  berarti terdapat hubungan antara variabel efisiensi dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kendek (2017) yang menyatakan terdapat hubungan variabel efisiensi dengan nilai ( $p = 0,001 < 0,05$ ) terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.<sup>10</sup> Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rosyda, 2016) yang menyatakan terdapat hubungan efisiensi dengan nilai  $p = 0,035$  atau nilai  $p < 0,005$  terhadap kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Lontara 2 RSUP Dr. Wahidin Sudiohusodo Makassar. Menurut Hentorene pasien memilih pelayanan kesehatan dengan mempertimbangkan kenyamanan, keterampilan, biaya, serta mutu pelayanan. Pasien tidak hanya menilai mutu pelayanan yang diberikan namun juga seberapa cepat mereka dilayani, sehingga mereka mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.<sup>11</sup>

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas maka semakin tinggi perasaan puas yang dirasakan oleh pasien selama berobat, dengan kata lain semakin terpenuhi efisiensi pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka

dapatkan.

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsif, memberi perhatian dan lain-lain.<sup>4</sup> Indikator penilaian terhadap dimensi ini adalah terkait hubungan interpersonal dan komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien yang menyangkut keramahan, kesopanan, informasi yang diberikan serta tanggapan terhadap keluhan pasien.

Responden yang menyatakan hubungan antar manusia baik dan merasa puas 54,8%. Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat tanggap terhadap keluhan pasien, dokter menjelaskan dengan baik penyakit yang diderita pasien, selain itu dokter dan perawat dianggap selalu memahami kebutuhan mereka sebagai pasien. Selain itu, responden yang menyatakan hubungan antar manusia baik dan merasa kurang puas terhadap pelayanan sebanyak 33 responden (45,2%) hal ini dikarenakan dokter dan perawat sangat tanggap terhadap keluhan, namun ada beberapa perawat yang terkadang kurang ramah ketika memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga menyebabkan pasien tidak puas.

Kemudian responden yang menyatakan hubungan antar manusia kurang baik dan merasa puas sebanyak 1 responden (4,8%) dikarenakan pasien responden menganggap faktor hubungan antar manusia seperti tanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan bahkan sikap ramah dan kesopanan petugas tidak mempengaruhi kepuasan mereka. Sedangkan responden yang menyatakan kurang baik dan merasa kurang puas terhadap pelayanan sebanyak 20 responden (95,2%) hal ini dikarenakan pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan karena kurangnya keramahan perawat pada bagian loket pendaftaran.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil uji *Chi Square* dengan nilai  $p=0,000$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. Semakin baik interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramdhani, 2021) dengan nilai  $p=0,080 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar.<sup>13</sup> Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sary et al., 2021) dengan  $p=0,021 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat inap BPJS<sup>14</sup>.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa hubungan yang baik membangun kepercayaan atau kredibilitas melalui saling menghormati, rahasia, saling menghormati, tanggap, perhatian, mendengarkan keluhan, dan komunikasi yang efektif.<sup>15</sup> Pasien yang diperlakukan kurang baik

mengabaikan saran dan nasihat dari staf medis, sehingga hal ini dapat mempengaruhi pasien yang tidak ingin kembali ke fasilitas tersebut.<sup>13</sup>

Kenyamanan adalah perasaan nyaman dirasakan pasien dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelayanan yang diberikan serta dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut.<sup>17</sup> Indikator penilaian faktor kenyamanan dalam penelitian ini adalah penampilan fisik puskesmas dan kebersihan yang dapat memberi kenyamanan terhadap pasien seperti kebersihan lingkungan, fisik dan kebersihan ruangan, tersedia kursi tunggu yang nyaman untuk pasien, ruangan periksa tidak pengap, tersedia tempat sampah serta toilet yang bersih.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan baik dan merasa puas sebanyak 58,8%, hal ini dikarenakan lingkungan puskesmas yang sejuk dan ruang pemeriksaan yang bersih dan tidak pengap serta kebersihan petugas kesehatan pada saat bekerja. Adapun responden yang menyatakan kenyamanan baik dan merasa kurang puas sebanyak 21 responden (51,2 %), hal ini dikarenakan kurangnya kebersihan pada toilet umum serta kurangnya ketersediaan tempat sampah yang bersih. Responden yang menyatakan kenyamanan kurang baik dan merasa puas sebanyak 21 responden (39,6%). Responden yang menyatakan kenyamanan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 32 responden (60,4%) hal ini disebabkan karena pasien merasa bahwa kurangnya kebersihan pada ruangan tunggu serta ketersediaan kursi pada ruang tunggu masih kurang karena terkadang masih ada pasien yang berdiri pada saat menunggu antrean maupun saat ingin melakukan pemeriksaan dan pengambilan obat. Hasil Uji Statistik diperoleh tidak terdapat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh S, Bur & Septiyani pada Tahun 2021 dengan nilai  $p=1.000>0,05$ , hal ini karena hasil pendataan rumah sakit menunjukkan 95,6% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun toilet kurang bersih, lingkungan tidak nyaman, dan tidak ada tempat sampah untuk setiap perawatan. Hasil uji *chi-square* dengan demikian menunjukkan tidak ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.<sup>14</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2018) dengan nilai  $p=0,001<0,05$  yang menunjukkan bahwa ada faktor yang berhubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Paccerakang Kota Makassar.<sup>9</sup>

Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori Pohan bahwa kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis. Selain kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien, juga dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat ke puskesmas dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan..<sup>15</sup>

Ketepatan waktu adalah salah satu cara yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien agar pasien lebih mengerti dan memahami tentang ketepatan waktu yang diterapkan di puskesmas.

Indikator penilaian dimensi ketepatan waktu meliputi ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan, petugas datang tepat waktu dan ketepatan waktu pemberian pelayanan serta pemeriksaan dokter.

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 94 responden yang menyatakan ketepatan waktu baik dan merasa puas dengan kualitas pelayanan sebanyak 18 responden (66,7%) dikarenakan pelayanan loket pendaftaran buka dan tutup tepat waktu. Kemudian responden yang menyatakan baik dan merasa kurang puas sebanyak 9 responden (33,3%). Sedangkan responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu kurang baik dan merasa puas sebanyak 23 responden (34,3%) hal ini terjadi karena pasien menganggap faktor ketepatan waktu tidak mempengaruhi kepuasan mereka, hanya menginginkan petugas puskesmas akurat serta perhatian dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu kurang baik dan merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan sebanyak 44 responden (65,7%) hal ini disebabkan karena terkadang petugas kesehatan datang tidak tepat waktu, lamanya waktu tunggu pemberian pelayanan serta antrean untuk pemeriksaan dokter terlalu lama.

Hasil uji statistik diperoleh hasil uji *Chi Square* dengan nilai  $p=0,004$  atau  $p<0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kendek dengan nilai  $p=0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa ada hubungan variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris.<sup>10</sup>

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien.<sup>16</sup> Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan kesehatan, maka semakin puas pasien selama masa perawatannya yang juga berarti semakin terpenuhi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka dapatkan.

## KESIMPULAN & SARAN

Ada hubungan antara dimensi efisiensi, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar dan tidak terdapat hubungan antara akses/keterjangkauan terhadap pelayanan dan dimensi kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. Adapun saran dalam penelitian ini adalah diharapkan kepada dokter dan petugas kesehatan pada bagian loket pendaftaran dan farmasi di Puskesmas agar memperhatikan disiplin ketepatan waktu dan lebih efisiensi dalam memberi pelayanan kesehatan kepada pasien sehingga pasien tidak menunggu lama dalam mengantre, diharapkan kepada petugas

khususnya di loket pendaftaran untuk memperhatikan lagi hubungan antar petugas kesehatan dan pasien seperti bersikap ramah dalam merespon dan menanggapi keluhan pasien serta menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh pasien. Untuk pihak Puskesmas diharapkan untuk lebih memperhatikan lagi kebutuhan sarana dan prasarana di Puskesmas Batua Kota Makassar, dan disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan beberapa variabel lain dari sepuluh variabel dimensi kualitas pelayanan yang ada karena peneliti hanya menggunakan lima variabel yang diteliti sehingga masih memungkinkan adanya variabel lain yang berhubungan dengan variabel dependen kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas.

## REFERENSI

1. Adisasmito W. Sistem Kesehatan Nasional. In Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada; 2007.
2. Priyanti E. Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan Poliklinik Kesehatan Desa (PKD) di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran. 2013.
3. RI M. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. 2019.
4. Herman, Sudirman, Nizmayatun. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. 2014;22–35.
5. Rizal A, Riza Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayanan dalam Kota Banjarmasin. *An-Nadaa J Kesehat Masy.* 2014;1(1):26–31.
6. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prehalindo; 2002.
7. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Kedokteran : EGC; 2007.
8. Batua PP. Profil Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2021. 2021.
9. Carsel HS. Metodologi Penelitian Kesehatan dan Pendidikan. Yogyakarta: Penebar Medika Pustaka; 2018.
10. Amelia I. Faktor Yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Pacerakkang Kota Makassar. [digilib.unhas.ac.id](http://digilib.unhas.ac.id). 2018.
11. Kendek DS. Hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. 2017.
12. Nilaika N. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab. Bone. Surakarta: Sebelas Maret; 2012.
13. Ramdhani AH. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. 2021.
14. Sary WI, Bur N, Septiyani. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS. *Wind Public Heal J.* 2021;01(05):446–453.
15. Jacobis R, Pelayanan... K, Ekonomi F, Bisnis D, Manajemen J, Sam U, et al. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt.* 2013;1(4):619–629.
16. D W. Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga; 2008.
17. Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Keperawatan. *J Kesehat PERINTIS (Perintis's Heal Journal)*. 2019;6(2):116–126.

18. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar, Pengertian, dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
19. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2012.