



## **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS DPT CIKALONGWETAN TAHUN 2019**

*Ayu Laili Rahmiyati, Gunawan Irianto, Asep Dian Abdillah, Suhat, Endah Nursyahyanti*  
*Program Studi Kesehatan Masyarakat*  
*Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan, Universitas Jenderal Achmad Yani*  
*Email: adityanaputra@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Hasil survei kepuasan masyarakat dan analisis terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Puskesmas DPT Cikalongwetan diperoleh indeks rata-rata 2,89%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini 77 responden yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan rawat inap. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan metode penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Teknik pengambilan data menggunakan angket. Analisis pada penelitian menggunakan uji statistik chi square. Hasil penelitian diperoleh yaitu terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan dengan nilai p value 0,000. Terdapat hubungan antara kualitas daya tanggap dengan kepuasan daya tanggap pasien rawat inap dengan nilai p value 0,039. Terdapat hubungan antara kualitas empati dengan kepuasan empati pasien rawat inap dengan nilai p value 0,004. Saran untuk puskesmas agar mempertahankan dan meningkatkan seluruh kualitas rawat inap sehingga masyarakat mau memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

### **ABSTRACT**

*The results of the community satisfaction survey and analysis of community satisfaction with services at the Cikalongwetan DPT Puskesmas obtained an average index of 2.89%. This shows that in general service performance still does not meet good service quality. The purpose of this study was to determine the relationship of service quality with inpatient satisfaction at the Cikalongwetan DPT Community Health Center in 2019. The sample in this study was 77 respondents, patients who received inpatient services. This type of research is quantitative analytic survey research method with cross sectional approach. Data collection techniques using a questionnaire. Analysis of the study used the chi square statistical test. The results obtained are that there is a relationship between service quality and inpatient satisfaction at the Cikalongwetan DPT Puskesmas with a p value of 0,000. There is a relationship between the quality of responsiveness with satisfaction of inpatients with a p value of 0.039. There is a relationship between the quality of empathy with empathy satisfaction of inpatients with a p value of 0.004. Suggestions for puskesmas to maintain and improve the overall quality of hospitalization so that people want to take advantage of existing health services in puskesmas.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Puskesmas*

### **PENDAHULUAN**

Puskesmas adalah strategi pelayanan primer (primary health care) untuk mengatasi masalah ketidakmerataan pelayanan dan disparitas derajat kesehatan penduduk. Dalam Permenkes No. 75 Tahun 2014 disebutkan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan

Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) tingkat pertama yang mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Dimensi kualitas merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari layanan. Seperti Tangibles (bukti nyata) kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh

penyedia jasa kepada konsumen, Reliability kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, Responsiveness (daya tanggap) yang dilakukan oleh karyawan langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, Assurance (jaminan) pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen, Emphaty dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen<sup>1</sup>.

Puskesmas DPT Cicalongwetan merupakan puskesmas rawat inap di wilayah Kabupaten Bandung Pelayanan rawat inap ini didirikan pada tahun 2016. Data kunjungan rawat inap di Puskesmas Cicalongwetan pada tahun 2017 sebanyak 1.156 orang dan pada tahun 2018 sebanyak 1.122 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa adanya penurunan jumlah kunjungan dari tahun 2017 ke 2018.

Berdasarkan hasil survey kepuasan yang dilakukan oleh Puskesmas Cicalongwetan tahun 2018, menunjukkan kepuasan asyarakat atas pelayanan di Puskemas diperoleh indeks rata-rata 2,89. Hasil menunjukkan bahwa secara umum kinerja pelayanan kesehatan di puskesmas masih belum memenuhi kualitas pelayanan yang baik.

Dari survey diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Cicalong wetan pada tahun 2019.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas DPT Cicalongwetan dari bulan Januari sampai Maret 2019 sebanyak 333 orang. sampel dalam penelitian ini adalah 77 responden yaitu 59 responden pengguna BPJS dan 18 responden umum. Alat pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. eneliti menggunakan uji validitas dan uji realibilitas untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan harapan, kenyataan dan kualitas layanan. Setelah data terkumpul, lalu

selanjutnya adalah pengolahan data, seperti *Editing, Coding, Processing dan Cleaning*.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara umur, pendidikan, pekerjaan, pelayanan, fasilitas dan lingkungan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi-Square* dengan menggunakan SPSS

## HASIL

1. Gambaran mengenai kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cicalongwetan diketahui bahwa dari 77 responden yang berkunjung ke puskesmas yang tidak puas sebanyak 40 orang (51,9%), responden dengan *tangibles* (bukti fisik) pelayanan yang tidak baik sebanyak 50 (64,9%), responden dengan *reliability* (keandalan) pelayanan tidak baik sebanyak 29 orang (37,7%), responden dengan *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan yang tidak baik sebanyak 46 rang (59,7%), responden dengan *assurance* (jaminan) pelayanan yang tidak baik sebanyak 34 orang (49,2%) dan responden dengan *emphaty* (empati) pelayanan yang tidak baik sebanyak 31 orang (40,2%).
2. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cicalongwetan tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 77 responden terdapat 36 (90,0%) kualitas tidak baik yang tidak puas, dan 4 (10,0%) responden dengan kualitas baik yang yang tidak puas, hasil uji statitik didapatkan  $p\ value=0,000$  ( $p\ value>a$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas DPT Cicalongwetan tahun 2019
3. Hubungan kualitas *tangibles* dengan kepuasan *tangibles* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cicalongwetan tahun 2019. Hasil analisis hubungan antara kualitas *tangibles* dengan kepuasan *tangibles* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cicalongwetan didapatkan bahwa dari 77

- responden terdapat 28 (56,0%) kualitas tidak baik yang tidak puas, dan 10 (37,0%) responden dengan kualitas baik yang tidak puas, hasil uji statistik didapatkan  $p\text{ value} = 0,177$  ( $p\text{ value} > a$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas *tangibles* dengan kepuasan *tangibles* pasien di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.
4. Hubungan kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019  
Hasil analisis hubungan antara kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan didapatkan bahwa dari 77 responden terdapat 19 (65,5%) kualitas tidak baik yang tidak puas, dan 10 (34,5%) responden dengan kualitas baik yang tidak puas, hasil uji statistik didapatkan  $p\text{ value} = 0,275$  ( $p\text{ value} > a$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan *reliability* di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.
  5. Hubungan kualitas *responsiveness* dengan kepuasan *responsiveness* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019  
Hasil analisis hubungan antara kualitas *responsiveness* dengan kepuasan *responsiveness* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan didapatkan bahwa dari 77 responden terdapat 24 (52,2%) kualitas tidak baik yang tidak puas, dan 22 (47,8%) responden dengan kualitas baik yang tidak puas, hasil uji statistik didapatkan bahwa  $p\text{ values} = 0,039$  ( $p\text{ value} < a$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan *responsiveness* di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.
  6. Hubungan kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019  
Hasil analisis hubungan antara kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan didapatkan bahwa dari 77 Responden terdapat 25 (73,5%) kualitas tidak baik yang tidak puas, hasil uji statistic didapatkan  $p\text{ value} = 0,172$  ( $p\text{ value} > a$ )

maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan *assurance* di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.

7. Hubungan kualitas *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* pasien rawat inap Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.  
Hasil analisis hubungan antara kualitas *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan didapatkan bahwa dari 77 responden terdapat 19 (61,3%) kualitas tidak baik yang tidak puas, dan 12 (38,7%) responden dengan kualitas baik yang tidak puas, hasil uji statistik didapatkan  $p\text{ value} = 0,004$  ( $p\text{ values} < a$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan *emphaty* di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.

## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas DTP Cikalongwetan Tahun 2019

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 51,9% tidak puas dan 48,1% responden yang puas dengan pelayanan di Puskesmas DTP Cikalongwetan. Menurut kotler kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk atau jasa yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan dan merupakan suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak serta loyal (setia).

Dengan demikian subsidi silang untuk meningkatkan kualitas pelayanan ataupun imbalan yang diberikan pada seluruh SDM di institusi pelayanan kesehatan tersebut juga akan dapat lebih meningkat, kesejahteraan meningkat, gairah kerja tenaga kesehatan semakin meningkat termasuk kemauan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui masih terdapat responden yang menyatakan penilai kurang baik pada variabel fasilitas Puskesmas (saran dan prasarana), lingkungan puskesmas, pelayanan yang diberikan. pada variabel fasilitas Puskesmas kurang baik muncul karena terdapat

responden mengatakan bahwa peralatan yang dimiliki Puskesmas kurang lengkap. Pada variabel lingkungan penilai kurang baik muncul karena terdapat responden mengatakan bahwa ruang rawat inap tidak terlalu nyaman karena berisik dan sempit yang menyebabkan pasien tidak merasa tenang. Pada variabel pelayanan kurang baik muncul karena terdapat ada beberapa petugas tidak ramah saat pasien meminta bantuan.

## 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas DPT Cikalongwetan

Hasil analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT cikalongwetan didapatkan data 90,0% kualitas tidak baik yang tidak puas, dan 10,0% responden dengan kualitas baik yang tidak puas. hasil uji statistik didapatkan  $p$  value= 0,000 ( $p$  value $<$  $\alpha$ ) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang

signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan OR=74,250 (95% CI=17,171-321,059).hal ini sejaln dengan penelitan oleh Umi Yuliani (2015) yang menyimpulkan bahwa responden yang menyatakan baik terhadap kualitas pelayanan di RSUD dr. Sayidiman magetan niali  $p$  value 0,0001.

Dari hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan kesehatan ditempat pelayanan kesehatan dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien. Dampak dari kualitas pelayanan memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bagi tempat pelayanan kesehatan, adanya kualitas pelayanan yang baik membuat tempat pelayanan kesehatan menjadi mampu bersaing dan tetap eksis dalam masyarakat. Bagi pasien kualitas pelayanan dapat dijadikan salah satu faktor untuk memilih tempat pelayanan yang berkualitas dan baik.

**Tabel 1. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Baik	36	90,0	4	10,0	40	100	74,250	0,000
Baik	4	10,8	33	89,2	37	100	(17,171-321,59)	
Total	40	51,9	37	48,1	77	100		

## 3. Hubungan Kualitas *Tangibles* Dengan Kepuasan *Tangibles* Pasien Rawat Inap Di Puskesmas DPT Cikalongwetan

Hasil analisis hubungan kualitas *tangibles* dengan kepuasan *tangibles* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan didapatkan hasil terdapat 56,0% kualitas *tangibles* tidak baik yang tidak puas, dan 37,0% responden dengan kualitas *tangibles* baik yang tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value = 0,177( $p$  value $<$  $\alpha$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas *tangibles* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan OR=2,164 (95% CI= 0.828-5,652). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Defrian dan Mulyaningsih yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas *tangibles* dengan kepuasan pasien di

Puskesmas Kabupaten Ngawi dengan nilai  $p$  value= 0,000.

*Tangibles* (bukti fisik) adalah suatu lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan komponen-komponen *tangibles* akan memfasilitasi komunikasi jasa tersebut. Komponen dari dimensi *tangibles* meliputi penampilan fisik seperti gedung, kebersihan, kenyamanan ruangan, dan penampilan karyawan. Parasuraman, et al (1985, dalam Tjiptono, 2014)

Menurut penelitian pasien yang kualitas *tangibles* tidak baik yang tidak puas dengan kepuasan *tangibles* dikarenakan pasien menyatakan bahwa peralatan yang dimiliki puskesmas tidak lengkap, hal ini menyebabkan pasien cenderung memiliki tuntutan agar pelayanan maupun saran dan

prasarana di puskesmas agar lebih ditingkatkan kembali.

**Tabel 2. Hubungan kualitas *tangibles* dengan kepuasan *tangibles* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.**

Kualitas <i>tangibles</i>	Kepuasan <i>tangibles</i>				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Baik	28	56,0	22	44,0	50	100	2,164	0,177
Baik	10	37,0	17	63,0	27	100	(0,828-	
Total	38	49,4	39	50,6	77	100	5,652)	

#### 4. Hubungan kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pasien rawat inap di Puskesmas DTP Cikalongwetan

Hasil analisis hubungan kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pasien rawat inap di puskesmas DTP Cikalongwetan didapatkan hasil terdapat 65,5% kualitas *reliability* baik tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan p value = 0,275 (p value <math>\alpha</math>) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan OR=1,900 (95% CI= 0,733-4,923). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Defrian dan mulyaningih yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Ngawi dengan p value=0,000.

*Reliability* (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Peningnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat. Parasuraman, et al, (1985, dalam Tjiptono, 2014)

Menurut penelitian pasien yang kualitas *reliability* tidak baik yang tidak puas dengan kepuasan *reliability* dikarenakan pasien menyatakan bahwa penjelasan dokter yang tidak mudah dimengerti, pelayanan pendaftaran yang berbelit-belit, dan beberapa petugas memberikan pelayanan kurang cepat.

**Tabel 3. Hubungan kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.**

Kualitas <i>reliability</i>	Kepuasan <i>reliability</i>				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Tidak Baik	19	34,5	10	34,5	29	100	1,900 (0,733-	0,275
Baik	24	50,0	24	50,0	48	100	4,923)	
Total	43	55,8	34	44,2	77	100		

#### 5. Hubungan kualitas *responsivness* dengan kepuasan *responsivness* pasien rawat inap di Puskesmas DTP

Hasil analisis hubungan kualitas *responsivness* dengan kepuasan *responsivness* pasien rawat inap di puskesmas DTP Cikalongwetan di dapatkan hasil terdapat 52,2 % kualitas *responsivness* tidak baik yang tidak puas, dan 25,8% responden dengan kualitas *responsivness* baik yang tidak puas. Hasil uji statistik di dapatkan p value = 0,039 (p value >math>\alpha</math>) maka

dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas *responsivness* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan OR= 3,136 (95% CI= 1,164-8,488). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Tutik Nurhayati dkk yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara ketanggapan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Karanganyar p-value=0,000.

*Responsivness* (daya tanggap) adalah kemampuan tempat pelayanan kesehatan

yang dilakukan oleh karyawan langsung untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap dan dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan. Parasuraman, et al, (1985, dalam Tjiptono,2014)

*Responsivness* (daya tanggap) dalam penelitian ini adalah hasil feedback responden atau pasien terhadap layanan di puskesmas DTP Cikalongwetan yang meliputi: petugas kesehatan yang selalu menanyakan keluhan pasien, petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, petugas puskesmas yang selalu bersikap baik, dan petugas puskesmas selalu menenangkan rasa cemas pasien.

**Tabel 4. Hubungan kualitas *responsiveness* dengan kepuasan *responsiveness* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.**

Kualitas <i>responsiveness</i>	Kepuasan <i>responsiveness</i>				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	N	%	n	%				
Tidak Baik	24	52,2	22	47,8	46	100	3,136 (1,164-8,448)	0,039
Baik	8	25,8	23	74,2	31	100		
Total	32	41,6	45	58,4	77	100		

**6. Hubungan kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pasien rawat inap di puskesmas DTP Cikalongwetan**

Hasil analisis hubungan kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pasien rawat inap di puskesmas DTP Cikalongwetan di dapatkan hasil terdapat 73,5% kualitas *assurance* tidak baik puas, dan 55,8% responden dengan kualitas *assurance* baik yang tidak puas. Hasil uji statistik di dapatkan p value= 0,172 (p value <  $\alpha$ ) maka dapat disimpulkan ada tidak hubungan yang signifikan antara kualitas *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap dengan OR= 2,199 (95% CI= 0,833-5,807). Hal ini tidak

sejalan dengan penelitian oleh Tutik Nurhayati dkk yang menyatakan ada pengaruh dan positif dan value=0,0001. Signifikan antara jaminan dan kepastian terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Karanganyar p-value=0,0001.

Menurut penelitian pasien yang kualitas *assurance* tidak baik yang tidak puas dengan kepuasan *assurance* dikarenakan ada beberapa pasien menyatakan bahwa pasien kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas puskesmas, dan beberapa petugas puskesmas tidak bersikap ramah terhadap pasien.

**Tabel 5. Hubungan kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.**

Kualitas <i>Assurance</i>	Kepuasan <i>assurance</i>				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Tidak Baik	25	73,5	9	26,5	34	100	2,199 (0,833-5,807)	0,172
Baik	24	55,8	19	44,2	43	100		
Total	49	63,3	26	36,4	77	100		

**7. Hubungan kualitas *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* pasien rawat inap di puskesmas DTP Cikalongwetan.**

Hasil analisis hubungan kualitas *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* pasien rawat inap di puskesmas DTP Cikalongwetan didapatkan 61,3%

responden dengan kualitas *emphaty* tidak baik yang tidak puas, dan 26,1% responden dengan kualitas *emphaty* baik yang tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value = 0,004 ( $p$  value >  $\alpha$ ) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat inap dengan OR=4,486 (95% CI= 1,688-11,923). Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Tutik Nurhayati dkk yang menyatakan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara empati terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RSUD Kabupaten Karanganyar  $p$ -value=0,000.

*Emphaty* (empati) adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Dimensi ini merupakan gabungan dari akses

yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Parasuraman, et al, (1985, dalam Tjiptono,2014).

*Emphaty* (empati) dalam penelitian ini adalah hasil feedback responden atau pasien terhadap layanan di puskesmas DTP Cikalongwetan yang meliputi: petugas puskesmas yang selalu ingat tentang keluhan pasien sebelumnya, selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien, dan memberikan perhatian kepada setiap pasien tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 6. Hubungan kualitas *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan tahun 2019.**

Kualitas <i>emphaty</i>	Kepuasan <i>emphaty</i>				Total		OR (95% CI)	P Value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	n	%				
Tidak Baik	19	61,3	12	38,7	31	100	4,486 (1,688-11,923)	0,004
Baik	12	26,1	34	73,9	46	100		
Total	31	40,3	46	59,7	77	100		

## KESIMPULAN

1. Gambaran mengenai kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan diketahui bahwa dari 77 responden yang berkunjung ke puskesmas yang tidak puas sebanyak 40 orang (51,9%), responden dengan *tangibles* (bukti fisik) pelayanan yang tidak baik sebanyak 50 (64,9%), responden dengan *reliability* (keandalan) pelayanan tidak baik sebanyak 29 orang (37,7%), responden dengan *responsiveness* (daya tanggap) pelayanan yang tidak baik sebanyak 46 rang (59,7%), responden dengan *asssurance* (jaminan) pelayanan yang tidak baik sebanyak 34 orang (49,2%) dan responden dengan *emphaty* (empati) pelayanan yang tidak baik sebanyak 31 orang (40,2%). Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan

2. Tidak ada hubungan yang bermakna antara kualitas *tangibles* dengan kepuasan *tangibles* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan
3. Tidak ada hubungan yang bermakna antara kualitas *reliability* dengan kepuasan *reliability* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan
4. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas *responsiveness* dengan kepuasan *responsiveness* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan
5. Tidak hubungan yang bermakna antara kualitas *assurance* dengan kepuasan *assurance* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan
6. Ada hubungan yang bermakna antara kualitas *emphaty* dengan kepuasan *emphaty* pasien rawat inap di Puskesmas DPT Cikalongwetan



## SARAN

1. Bagi Puskesmas DPT Cicalongwetan
  - a. Disarankan untuk memperbaiki ruang rawat inap, dan menambah peralatan yang dapat menunjang kebutuhan pasien
  - b. Disarankan untuk membuat peraturan tentang waktu menjenguk dan tata tertib menjenguk sehingga tidak mengganggu pasien lain
  - c. Disarankan untuk memberi tahu kepada setiap petugas puskesmas, saat menjelaskan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.
  - d. Meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada
2. Bagi Pasien
  - a. Pasien berhak menyampaikan kritik dan saran kepada pihak puskesmas terkait pelayanan kesehatan yang diterima agar pihak puskesmas dapat meninjau serta memperbaiki kekurangan terkait pelayanan kesehatan yang diberikan
  - b. Pasien harus mentaati segala peraturan yang dibuat oleh puskesmas agar proses pelayanan berjalan lancar
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Melakukan penelitian yang bersifat kuantitatif agar dapat menjelaskan dengan kepuasan pasien
  - b. Menambah faktor lain atau variabel lain yang mempengaruhi hasil dari kepuasan pasien secara lebih mendalam mengenai hubungan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono. F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi
2. Adhtyo R D, dkk. 2013 “Rehabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi” *Jurnal Keperawatan* (Vol. 10) No 2
3. Arikunto. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta. Rineka Cipta.
4. Bustami MS, M. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitas*. Jakarta. Erlangga.
5. Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
6. Nurhayati T, dkk. 2017 “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RSUD Kabupaten Karang Anyar” *Jurnal Manajemen Ekonomi* (Vol. 15) No. 3
7. Nursalam M. N. 2014. *Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta Salemba Medika
8. Umi Y. 2015. “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD
9. Dr. Sayiman Magetan” *Jurnal Kedokteran* (Vol.5) No. 3.
10. \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta. Salemba Medika
11. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
12. \_\_\_\_\_. Nomor 71 Tahun 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Nasional*. Kementerian.
13. Pohan. Imbalo. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
14. Riyanto, Agus. 2011. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika
15. \_\_\_\_\_. 2013. *Statistik Inferensial Untuk Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika
16. \_\_\_\_\_. 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika.
17. Supranto. J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta