

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KALAENA KAB. LUWU TIMUR

Muh. Irsan Arief Ilham<sup>1</sup>, Anas Budi<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Bataraguru Soroako

Email : [irsan.arief@yahoo.com](mailto:irsan.arief@yahoo.com), [anasbudi46@yahoo.com](mailto:anasbudi46@yahoo.com)

### ABSTRAK

Tujuan : Untuk Menganalisis Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Kalaena Kabupaten Luwu Timur” Puskesmas sebagai organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik-beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Metode:.. Penelitian ini menggunakan rancangan uji cross Sectional study dengan jumlah sampel 78 orang yang ditentukan melalui accidental sampling dengan melakukan wawancara yang menggunakan kuesioner. Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien akan kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan hasil layanan mayoritas responden merasa cukup puas, serta hasil tabulasi silang antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dimana hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,000 < 0,05$ ). Saran: Diharapkan agar pihak Puskesmas harus lebih meningkatkan lagi kualitas layanannya kepada untuk memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan Pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalaena.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, mutu layanan

### ABSTRACT

*Purpose: To Analyze Patient Satisfaction Analysis of the Quality of Outpatient Services at the Kalaena Health Center in East Luwu Regency "The Health Center as a functional organization that organizes comprehensive, integrated, equitable, acceptable and affordable public services, with the active participation of the community and uses the results of community development appropriate science and technology, with costs that can be borne by the government and society. The health effort is carried out by focusing on services for the wider community in order to achieve optimal health status, without ignoring the quality of services to individuals. Method:.. This study uses a cross sectional study design with a sample of 78 people determined through accidental sampling by conducting interviews using a questionnaire. Results: The results showed that the level of patient satisfaction with comfort, service officers, service procedures and the results of the services of the majority of respondents were quite satisfied, and the results of cross tabulation between outpatient satisfaction with service quality showed a significant relationship where the results of statistical calculations with the chi-square test obtained  $p$  value =  $0,000 < 0.05$ ). Suggestion: It is hoped that the Puskesmas should further improve the quality of its services to provide satisfaction for patients using health services at the Kalaena Puskesmas.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan medis menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan dari suatu Puskesmas. Perubahan tersebut disebabkan pula oleh makin meningkatnya pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang menimbulkan adanya kecenderungan di masyarakat untuk menuntut pelayanan Puskesmas yang lebih baik dan berkualitas. Keadaan tersebut menyebabkan persaingan yang ketat antar Puskesmas dimana setiap Puskesmas berlomba-lomba menjadi yang terbaik.

Dalam perkembangannya jumlah penduduk dan Puskesmas sama-sama menunjukkan peningkatan dari tahun ketahun. Perubahan-perubahan itu berdampak pada semakin tingginya tingkat persaingan Puskesmas Kunci utama dalam pelaksanaan orientasi Puskesmas adalah pasien, maka keberhasilan sebuah Puskesmas dalam mengelola pelayanan rawat kesehatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Apabila kunci utama tersebut telah tercukupi dan berhasil diwujudkan, maka pelanggan (pasien) diharapkan puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya pun sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu

Kepuasan pelanggan akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila suatu perusahaan memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Ketidakpuasan pelanggan tersebut mengakibatkan pelanggan memilih untuk menggunakan jasa pesaing sehingga perlu adanya perbaikan dimana perbaikan tersebut pada dasarnya tertuju pada kualitas pelayanan karena kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas.

Setiap Puskesmas membutuhkan survei untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan oleh para pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak Puskesmas agar dapat lebih memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada apa yang dilakukan oleh pesaing. Berdasarkan hasil hasil survei awal yang dilakukan kepada tujuh pasien rawat jalan di Puskesmas

Kalaena, lima orang menyatakan puas belum puas dengan pelayanan yang ada sedangkan dua diantaranya menyatakan puas. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kalaena Kabupaten Luwu Timur

## METODE

**Desain Penelitian** yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* studi korelasi (*Correlation Study*) dengan pendekatan belah lintang (*Cross Sectional*), yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variabel independen dan variabel dependen diukur dalam waktu yang bersamaan dan sesaat (Nursalam, 2003).

**Lokasi dan Waktu** Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kalaena Kecamatan Kalaena Kabupaten Luwu Timur mulai tanggal 01 Juni sampai dengan 30 Juli 2018

Analisa Data akan dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskriptifkan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Setelah dilakukan editing, koding, dan tabulasi kemudian karakteristik responden disajikan dalam tabel distribusi frekuensi. Karakteristik responden antara lain usia, jenis kelamin, status, alamat, pekerjaan orang tua dan lain-lain. Selanjutnya pada tahap analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (*dependent* dan *independent*). Jenis uji statistik yang digunakan dalam penelitian disesuaikan dengan jenis data. Pada penelitian ini menggunakan uji statistik *chi square* karena variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal

**Etika Penelitian** adalah prinsip moral yang mempengaruhi tindakan. Dalam berbagai disiplin ilmu, penelitian yang melibatkan manusia atau hewan, peneliti harus mempertimbangkan isu etik (Saryono, 2011, 45). Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian yang merupakan standar etika dalam melakukan penelitian yaitu :

1. Lembar persetujuan menjadi responden (*Informed Concern*)

Tujuannya adalah responden mengetahui maksud dan tujuan penelitian serta dampak yang diteliti selama pengumpulan data. Jika responden bersedia untuk diteliti maka harus menandatangani lembar persetujuan dan jika menolak untuk diteliti maka tidak akan memaksa dan tetap menghormati haknya.

2. Tanpa nama (*Anonim*)

Untuk menjaga kerahasiaan identitas responden, peneliti tidak akan mencantumkan nama pada lembar kuesioner. Lembar tersebut hanya diberi kode nomor tertentu.

3. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil

penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset (Hidayat, A.2008).

## HASIL PENELITIAN

Tabel.5.1.  
Distribusi Responden berdasarkan Karakteristik  
di Puskesmas Kalaena

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persen
<b>a. Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	35	44,8
Perempuan	43	55,2
<b>b. Umur</b>		
17-26	21	26,9
27-36	26	33,3
37-46	16	20,5
47-56	10	12,8
57-66	4	5,1
>67	1	1,3
<b>c. Pendidikan terakhir</b>		
Tidak sekolah/tidak tamat SD	10	12,8
SD	14	17,9
SMP	12	15,4
SMA	24	30,8
PT	18	23,1
<b>d. Pekerjaan</b>		
Petani	4	5,1
IRT	20	25,6
Wiraswasta	10	12,8
PNS	14	17,9
Pelajar/Mahasiswa	19	24
Lain-lain	11	14,1

Sumber : Data Primer 2018.

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat diketahui, kelompok umur terbanyak dari 78 responden adalah 27-36 tahun yaitu sebanyak 26 responden (33,3%) sedangkan kelompok umur paling sedikit adalah kelompok umur >67 tahun sebanyak 1 responden (1,3%). Jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 43 orang (55,2%) dibanding responden laki-laki yaitu sebanyak 35 orang (44,8%). Berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak adalah tamat SMA yaitu sebanyak 24 orang (30,8%) dan paling sedikit adalah tidak sekolah atau tidak tamat SD yaitu sebanyak 10 orang (12,8%). Umumnya pekerjaan responden adalah Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 20 orang (25,6%) dan paling sedikit pekerjaan responden yaitu petani sebanyak 4 orang (5,1%).

Tabel.5.2.

Distribusi Responden berdasarkan Kenyamanan, Pelayanan Petugas, Prosedur Pelayanan, Hasil Layanan dan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Puskesmas Kalaena Tahun 2018.

Variabel Penelitian	Frekuensi	Persen
a. Kenyamanan		
Cukup Nyaman	76	97,4
Kurang Nyaman	2	2,6
b. Pelayanan Petugas		
Cukup Puas	76	97,4
Kurang Puas	2	2,6
c. Prosedur Pelayanan		
Cukup Puas	76	97,4
Kurang Puas	2	2,6

Variabel Penelitian	Frekuensi	Persen
d. Hasil Layanan		
Cukup Puas	76	96,2
Kurang Puas	2	2,6
e. Kualitas Layanan		
Cukup Puas	77	97,4
Kurang Puas	1	1,3
<b>Jumlah</b>	<b>78</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 5.2 diatas diketahui bahwa, distribusi responden yang merasa cukup dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalaena berdasarkan tingkat kenyamanan adalah sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang nyaman yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Diketahui bahwa responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan petugas di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang puas dengan petugas yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Kemudian responden yang merasa cukup puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Responden yang merasa cukup puas dengan hasil pelayanan di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 76 orang (97,4%) sedangkan yang merasa kurang puas dengan hasil layanan yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Dan responden yang merasa puas dengan keseluruhan pelayanan di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 77 orang (98,7%) dan 1 responden (1,3%) menyatakan tidak puas atau tidak puas akan pelayanan di Puskesmas Kalaena Kabupaten Luwu Timur.

### 3. Analisis Bivariat

Tabel.5.3

Distribusi Tingkat Kepuasan pasien berdasarkan Kenyamanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kalaena

Variabel	Kualitas Pelayanan				Jumlah	
	Puas		Tidak Puas			
Kenyamanan	f	%	f	%	f	%
Cukup nyaman	76	97.4	0	0	76	97,4
Kurang nyaman	1	1,3	1	1,3	2	2,6
Jumlah	77	98,7	1	1,3	78	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 5.3 diatas diketahui bahwa, responden yang merasa cukup puas dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalaena berdasarkan tingkat kenyamanan adalah sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang nyaman

yaitu sebanyak 2 orang (2,6%). Berdasarkan kualitas pelayanan sebanyak 77 responden (98,7%) merasa puas dan terdapat 1 responden yang menyatakan tidak puas (1,3%)

**a. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Pelayanan Petugas**

Tabel.5.4.

Tabulasi silang berdasarkan Pelayanan Petugas Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kalaena Tahun 2018

Variabel	Kualitas Pelayanan				Jumlah	
	Puas		Tidak Puas			
Pelayanan Petugas	f	%	F	%	f	%
Cukup Puas	76	97.4	0	0	76	97,4
Kurang Puas	1	1,3	1	1,3	2	2,6
Jumlah	77	98,7	1	1,3	78	100

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel 5.4 diatas diketahui bahwa, responden yang merasa cukup puas dengan pelayanan petugas di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 76 orang (97,4%), sedangkan yang merasa kurang puas dengan pelayanan petugas yaitu sebanyak 2 orang (2,6%).

**b. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Prosedur Pelayanan**

Tabel.5.5.

Distribusi Tingkat Kepuasan pasien berdasarkan Prosedur Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kalaena Tahun 2018

Variabel	Kualitas Pelayanan				Jumlah	
	Puas		Tidak Puas			
Pelayanan Petugas	f	%	F	%	f	%
Cukup Puas	76	97.4	0	0	76	97,4
Kurang Puas	1	1,3	1	1,3	2	2,6
Jumlah	77	98,7	1	1,3	78	100

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 5.5 diatas diketahui, sebanyak 76 orang (97,4%), yang cukup puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Kalaena sedangkan yang merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan yaitu sebanyak 2 orang (2,6%).

**c. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan hasil layanan**

Tabel.5.6.

Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Hasil Layanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kalaena Tahun 2018

Variabel	Kualitas Pelayanan				Jumlah	
	Puas		Tidak Puas			
Hasil Layanan	f	%	f	%	f	%
Cukup	75	96.1	0	0	75	96,1
Kurang	2	2,6	1	1,3	3	3,9
Jumlah	77	98,7	1	1,3	78	100

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel 5.6 diatas diketahui bahwa, responden yang merasa puas dengan kualitas pelayanan dari hasil layanan di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 75 orang (96,1%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yaitu sebanyak 3 orang (3,9%).

**d. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat jalan terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalaena**

Tabel.5.7  
Tabulasi silang Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di  
Puskesmas Kalaena Tahun 2018

Variabel	Kualitas Pelayanan				Jumlah		p= Value
	Puas		Tidak Puas				
Kepuasan	f	%	f	%	F	%	0,000
Cukup Puas	75	96.1	0	0	75	96,1	
Kurang Puas	2	2,6	1	1,3	3	3,9	
Jumlah	77	98,7	1	1,3	78	100	

Sumber : Data Primer 2018

Dari tabel 5.7 diatas diketahui bahwa, responden yang merasa puas dengan kualitas pelayanan dari hasil layanan di Puskesmas Kalaena yaitu sebanyak 77 orang (98,7%), sedangkan yang merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yaitu sebanyak 1 orang (1,3%). Hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,000 < 0,05$ . Karena nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara hasil pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalaena.

## PEMBAHASAN

### 1. Tingkat kepuasan pasien akan

kenyamanan terhadap kualitas pelayanan.

Banyak faktor yang bisa di tingkatkan yang mempengaruhi kenyamanan di Puskesmas, seperti kondisi ruangan seperti kebersihan, kerapian dan kelengkapan alat-alat yang dipakai petugas. Fasilitas Puskesmas juga turut mempengaruhi kenyamanan, termasuk toilet tempat duduk di ruang tunggu selain itu lokasi Puskesmas yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Jadi hal-hal tersebut bisa ditingkatkan untuk menjamin setiap pasien yang dirawat atau berobat merasa puas dengan kenyamanan Puskesmas sehingga dengan demikian akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup nyaman dengan pelayanan di Puskesmas Kalaena, sedangkan lainnya merasa kurang puas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Penamping Surakarta pada tahun 2006 tentang kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan antara aspek nyaman dengan kepuasan pasien. Ada ketidakpuasan yang muncul pada pasien di Puskesmas Penamping yang disebabkan oleh aspek kenyamanan yaitu waktu tunggu, kebersihan ruangan tunggu artinya kenyamanan yang

dirasakan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### 2. Tingkat kepuasan pasien akan pelayanan petugas terhadap kualitas pelayanan

Pelayanan petugas berhubungan dengan tugas para tenaga kesehatan di Puskesmas untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan kesehatan sesuai dengan bidang keahlian dan atau kewenangan tenaga kesehatan yang bersangkutan mematuhi standar profesi dan menghormati hak pasien. Selain itu pelayanan petugas juga berkaitan dengan hubungan antar manusia, yaitu antara pemberi layanan dengan pasien secara langsung. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa cukup puas dengan pelayanan petugas dan responden lainnya merasa kurang puas dengan pelayanan petugas Puskesmas Kalaena, meski pelayanan dianggap agak terlambat tetapi sikap petugas tetap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan memahami akan kebutuhan pasien

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dede Subekti (2009) yang meneliti tentang Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya yang menyatakan

ada hubungan pelayanan petugas dengan tingkat kepuasan pasien.

### 3. Tingkat kepuasan pasien akan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

Prosedur pelayanan berkaitan dengan sistem pelayanan dan juga standar pelayanan. Pada prosedur pelayanan ini meliputi kegiatan registrasi pasien di loket dan pendaftaran pasien serta informasi dan petunjuk pelayanan di Puskesmas. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merasa puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas Kalaena dan lainnya merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan. Meski merasa tidak puas tetapi merasa cukup puas dengan prosedur pelayanan. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan prosedur pelayanan di Puskesmas Kalaena sudah cukup memuaskan pasien sehingga dengan demikian maka bisa dikatakan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalaena sudah berkualitas. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit pada saat registrasi yang tidak terlalu lama dan mudah. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suprpto pada tahun 1998 yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien.

### 4. Tingkat kepuasan pasien akan hasil layanan terhadap kualitas pelayanan.

Kepuasan terhadap hasil layanan akan dinyatakan oleh keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan hasil layanan dan responden lainnya merasa kurang puas dengan hasil layanan di Puskesmas Kalaena. Responden yang merasa tidak puas tetapi merasa cukup dengan hasil layanan dikarenakan pasien tetap merasakan manfaat dari pelayanan oleh petugas meski kurang memuaskan.

### 5. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kalaena

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010). Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka disamping kuantitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien rawat jalan dengan kualitas pelayanan di Puskesmas Kalaena Kabupaten Luwu Timur, sebagaimana hasil perhitungan statistik dengan uji *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,000 < 0,05$ .

Menurut Suprpto (2006), tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu/kualitas suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subyektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk pelayanan kesehatan yang sama.

## KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien akan kenyamanan pelayanan di Puskesmas Kalaena mayoritas responden yaitu sebanyak 76 responden (97,4%) menyatakan cukup puas dan hanya 2 responden (2,6%) yang menyatakan kurang puas.
2. Tingkat kepuasan pasien akan pelayanan petugas di Puskesmas Kalaena mayoritas responden yaitu sebanyak 76 responden

- (97,4%) menyatakan cukup puas dan hanya 2 responden (2,6%) yang menyatakan kurang puas.
3. Tingkat kepuasan pasien akan prosedur pelayanan di Puskesmas Kalaena mayoritas responden yaitu sebanyak 76 responden (97,4%) menyatakan cukup puas dan hanya 2 responden (2,6%) yang menyatakan kurang puas.
  4. Tingkat kepuasan pasien akan hasil layanan di Puskesmas Kalaena mayoritas responden yaitu sebanyak 76 responden (97,4%) menyatakan cukup puas dan hanya 2 responden (2,6%) yang menyatakan kurang puas.
  5. Ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Kalaena dimana hasil perhitungan statistik dengan uji chi square diperoleh nilai  $p = 0,000 < 0,05$ .

#### SARAN

1. Bagi Institusi Pendidikan
 

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengadakan penelitian terhadap variabel yang belum maupun yang sudah diteliti, perencanaan yang matang dan waktu yang cukup untuk melaksanakan penelitian hendaknya diperhatikan dengan baik.
2. Bagi Puskesmas
  - a. Perlu meningkatkan mutu pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian oleh tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.
  - b. Untuk menghasilkan mutu pelayanan yang dapat memuaskan pasien, maka dibutuhkan pelatihan-pelatihan bagi tenaga kesehatan serta meningkatkan pengawasan terhadap tenaga yang bersentuhan langsung dengan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Durianto, D., Sugiarto, Tony Sitinjak. (2004). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Farmasi ISTN. 3 Januari (2008). *Klasifikasi Rumah Sakit*. <http://www.farmasi-istn.blogspot.com/200801/klasifikasi-rumah-sakit.html>. [20 Mei 2018]
- Irawan, H. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. PT. INDEKS Kelompok Media, Jakarta.
- Lovelock, C and L. K. Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan)*. Indeks, Jakarta.
- Ministry of Health Republic of Indonesia. (2007). *Basic Health Indicator 2005*. <http://www.depkes.go.id/IndikatorKesehatanDasar2007>. [20 Mei 2018]
- Rahmatika, Y. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Pusat Pertamina)*. Skripsi, pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Rahmawati, F. (2008). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Salon Dina Lee Bogor*. Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Pengukuran Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sareong, M.K. Dkk. (2013). *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara*, FKM UNHAS. Makassar.
- Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran : Falsafah, teori dan aplikasi* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Stratford, June (2004). *Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index*. <http://www.stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.htm>. [20 Mei 2018]
- Sugiyono. (2003). *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung.



Sumarwan, U. (2004). *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta, Jakarta.

Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta

Velma Fidelia Rahmani (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Bhakti Asih Tangerang*. IPB.Bogor.