

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN RAWAT JALAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KORI KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA

Wilhelmus Alvin Kaka¹, Minarni Wartiningih^{2*}, Imelda Ritunga³

Universitas Ciputra Surabaya¹

Department of Public Health, Faculty of Medicine, Universitas Ciputra, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia²

Department of Bioethics and Medical Education, Faculty of Medicine, Universitas Ciputra, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia³

*Corresponding Author : minarni.wartiningih@ciputra.ac.id

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan merupakan hal yang krusial bagi keberhasilan puskesmas. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa ataupun senang pengguna layanan yang muncul ketika melakukan perbandingan kinerja sebuah layanan yang dihasilkan terhadap harapan pelanggan. Layanan dokter, perawat, administrasi, laboratorium, radiologi, farmasi dan makanan yang terintegrasi untuk menghasilkan layanan komprehensif dapat menjadi pengukur kepuasan. Rata-rata tingkat kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya pada tahun 2022 berada diangka 87,5% dimana ini masih tak memenuhi standar sesuai ketentuan Kemenkes RI sebesar 100%. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan bagi pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya. Penelitian ini dilakukan secara observasional analitik beserta menggunakan metode *simple random sampling* dimana pengambilan sampel di puskesmas dan jumlah responden dihitung menggunakan rumus *slovin*. Pengambilan sampel responden menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi SPSS dengan uji korelasi *spearman*. Dalam penelitian ini didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pasien 96%. Hasil uji korelasi antara kualitas layanan yang meliputi atas (kehandalan, empati, bukti nyata, jaminan, dan kualitas daya tanggap) dengan variabel kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kori didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Disimpulkan bahwasanya ada korelasi signifikan dari setiap variabel kualitas layanan beserta variabel kepuasan di puskesmas Kori.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas layanan

ABSTRACT

Outpatient patient satisfaction is crucial for the success of community health centers. Doctors, nurses, administration, laboratory, radiology, pharmacy and food services that are integrated to produce comprehensive services can be a measure of satisfaction. In 2022, the Kori Community Health Center in Southwest Sumba Regency had an average patient satisfaction score of 87.5%, which falls short of the Ministry of Health's standard of 100%. The objective of this study is to establish the correlation between the standard of outpatient care and the levels of patient contentment at the Kori Community Health Center in Southwest Sumba Regency. The research was carried out utilizing observational analytical methods, employing simple random sampling. The sample was obtained from the community health center, and the number of participants was determined using the slovin formula. The respondents were selected through the administration of a questionnaire that assessed service quality and patient satisfaction. The SPSS application was utilized for data processing, specifically employing the Spearman correlation test. The survey revealed a mean patient satisfaction level of 96%. The correlation test conducted at the Kori Community Health Center revealed a significant relationship ($p = 0.000$, $p < 0.05$) between service quality indicators (responsiveness, assurance, physical evidence, empathy, reliability) and outpatient satisfaction. A significant correlation has been established between each service quality characteristic and the satisfaction variable at the Kori Community Health Center.

Keywords : Service quality, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Terdapat 2 jenis fasilitas pelayanan kesehatan, pertama yakni fasilitas kesehatan tingkat pertama serta kedua yakni fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Pada tingkat pertama mencakup praktik dokter termasuknya dokter gigi, puskesmas serta klinik pratama dan juga Rumah Sakit Kelas D Pratama. Kemudian tingkat rujukan lanjutan yakni klinik utama, rumah sakit khusus dan juga umum (Barasa, Wartiningih dan Silitonga 2022).

Puskesmas adalah pusat pelayanan kesehatan terdekat dengan masyarakat. Puskesmas seringkali menghadapi masalah berupa belum memiliki kemampuan memberi suatu hal yang sungguh-sungguh diharap oleh pemakai jasanya (Anggraeni dan Adriansyah 2022). Kedudukan puskesmas merupakan ujung tombak pada sistem pelayanan kesehatan di daerah, dikarenakan puskesmas adalah lembaga layanan kesehatan yang langsung berhadapan beserta masyarakat. Dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat, puskesmas mempunyai fungsi komprehensif, kuratif dan preventif dalam lingkungan masyarakat (Kementerian Kesehatan, 2020). Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya saat tahun 2021- 2022. Saat tahun 2021 jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kori sejumlah 11.248 pasien, serta pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien didapatkan sebanyak 10.314 pasien.

Menurut Christina, Fanggidae dan Sardjijo (2022) Kualitas merupakan sebuah situasi dinamis dengan memiliki pengaruh beserta lingkungan, proses, jasa, manusia, produk yang sesuai atau lebih dari yang diharapkan. Kemudian kualitas pelayanan bisa didefinisikan selaku usaha memenuhi yang diinginkan juga kebutuhan konsumen dan kesesuaian untuk penyampaian agar harapan konsumen bisa diimbangi. Nugroho (2011) menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan kesehatan bisa dinilai dengan menggunakan karakteristik ataupun standar yang berbeda. Perbedaan pandangan tersebut dikarenakan perbedaan dari latar belakang, antara lain: pengetahuan, tingkat pendidikan, pengalaman, pekerjaan, lingkungan serta minat. Maka, sudah jelas bahwasanya kualitas layanan kesehatan akan dinilai oleh tiap subjek dengan sudut pandang yang beragam.

Christina, Fanggidae dan Sardjijo (2022) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan perasaan kecewa ataupun senang pengguna layanan yang muncul ketika melakukan perbandingan kinerja sebuah layanan yang dihasilkan terhadap harapan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang orientasinya untuk pasien. Layanan dokter, perawat, administrasi, laboratorium, radiologi, farmasi dan makanan yang terintegrasi untuk menghasilkan layanan komprehensif dapat menjadi pengukur kepuasan (Wartiningih, 2021).

Menurut Anggraeni dan Adriansyah (2022) Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberi akan membuat pasien untuk melakukan kunjungan selanjutnya guna memakai pelayanan kesehatan, begitu pula sebaliknya apabila kepuasan terhadap pelayanan kesehatan tidak dirasakan oleh pasien maka mereka tidak akan kembali untuk memakai jasa pelayanan kesehatan serta memilih untuk memakai jasa pelayanan kesehatan yang lainnya. Kualitas yang diberi oleh penyedia jasa ialah implementasi pada proses pelayanan kepada pasien. Pasien akan mendapatkan kepuasan jika pelayanan yang diinginkan terpenuhi, oleh karenanya hubungan kualitas pelayanan yang dipraktikkan oleh penyedia jasa berkaitan erat dengan kepuasan pasien (Anggraeni dan Adriansyah, 2022). Kepuasan pasien bisa dilakukan peningkatan dari pelayanan secara utuh yakni pelayanan promotif, preventif, juga rehabilitatif (Wartiningih et al., 2022).

Kementerian Kesehatan menetapkan secara nasional standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. Menurut Permenkes RI No. 4 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimal yang diharuskan mencapai 100%. Apabila didapati adanya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada di bawah 100%, artinya pelayanan kesehatan yang diberi dianggap standar minimalnya tidak terpenuhi.

Berdasarkan dari data tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kori yang telah diambil pada tahun 2022 menyatakan bahwa rerata tingkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya sejumlah 87,5% yang dimana ini masih tak memenuhi standar sesuai ketentuan Kemenkes sebesar 100%.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat melihat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepuasan dari pasien di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya. Selain itu penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan rawat jalan bagi pasien yang ada di Puskesmas Kori, dan mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kori, serta mengetahui hubungan kualitas layanan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kori.

METODE

Jenis penelitian yang dipakai ialah penelitian kuantitatif beserta desain observasional analitik karena peneliti hanya mengamati dan mengukur untuk mendapatkan data tanpa adanya intervensi terhadap pasien sebagai objek penelitian. Peneliti menggunakan rancangan penelitian studi *Cross Sectional* karena variabel terikat dan variabel bebas diamati secara bersamaan selama suatu periode waktu tertentu (Notoadmojo, 2018).

Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Kori yang berada di Jalan Waiholo, Desa Kori, Kecamatan Kodi Utara, Kabupaten Sumba Barat Daya, di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Waktu penelitian dimulai dari bulan Juli 2023 hingga Oktober 2023.

Populasi yang dipakai pada penelitian ini merupakan pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya. Sampel ialah bagian dari populasi beserta karakteristik serta jumlahnya sendiri. Pengambilan sampel haruslah sungguh-sungguh representatif dan mampu mewakili populasi yang sedang diteliti (Ul'fah Hernaeny, M.P, 2021). Perhitungan jumlah minimal sampel dalam penelitian ini memakai rumus *Slovin* beserta data populasi yang diambil dari Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya Tahun 2022. Populasi pasien rawat jalan keseluruhan di Puskesmas tersebut tahun 2022 adalah 10.314 orang dengan rata rata jumlah total pasien rawat jalan per bulan sebanyak 860 orang.

Berikut adalah perhitungan jumlah sampel mempergunakan rumus *Slovin*. Batas toleransi *error* yang dipergunakan atas peneliti pada penelitian ini ialah 10 % sehingga didapatkan jumlah sampel yang telah dibulatkan sebesar 90 orang. Sampel dalam penelitian ini diperoleh beserta mempergunakan teknik *Simple random sampling* yang mana ini selaku teknik pengambilan sampel acak sederhana yang dilakukan dengan cara memilih elemen sampel secara acak dari populasi yang bakal diteliti. Pada teknik ini, masing-masing elemen pada populasi berkesempatan dengan sama guna dipilih sebagai bagian dari sampel.

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini yakni analisis univariat yang melibatkan satu variable atau data tunggal beserta bivariat yang melibatkan dua variable yang dimana untuk analisis statistik univariat ditujukan guna melihat gambaran kualitas dari pelayanan kesehatan bagi pasien rawat jalan di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya. Analisis bivariat dikerjakan untuk mencari hubungan kualitas layanan selaku variabel bebas (X) juga tingkat kepuasan pasien selaku variabel terikat (Y). Guna mengetahui korelasi antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien, dalam penelitian dilakukan pengolahan data menggunakan korelasi *Spearman* menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik demografi

Berdasarkan data, memperlihatkan bahwasanya kebanyakan responden dengan jenis kelamin perempuan yang berjumlah 53 pasien (59%) dari total 90 pasien. Sedangkan terdapat

37 pasien (41%) berjenis kelamin laki-laki, kemudian pada kelompok usia menunjukkan bahwa responden terbanyak pada usia remaja akhir (15-25 tahun) sebanyak 27 orang (30%), dan mayoritas responden dengan tingkat pekerjaan di dominasi oleh petani sebanyak 63 orang (70%).

Kualitas Pelayanan Layanan Bagi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kori

Berdasarkan data kualitas dari pelayanan terhadap daya tanggap, menunjukkan rata-rata dari 90 orang responden yang sangat setuju didapatkan sejumlah 42,5 (47%), setuju sejumlah 41 (46%), tidak setuju sejumlah 4,5 (5%), juga sangat tidak setuju sebanyak 2 (2%).

Berdasarkan data kualitas pelayanan berdasarkan jaminan menunjukkan rata-rata dari 90 orang responden yang sangat setuju didapatkan sejumlah 47,5 (53%), setuju sejumlah 40,5 (45%), tidak setuju sebanyak 1,5 (1.5%), juga sangat tidak setuju sebanyak 0,5 (0,5%).

Berdasarkan data kualitas pelayanan responden berdasarkan empati, menunjukkan rata-rata dari 90 orang responden yang sangat setuju didapatkan sejumlah 42,5 (47%), setuju sejumlah 44,5 (50%), tidak setuju sejumlah 2 (2%), juga sangat tidak setuju sejumlah 1 (1%).

Berdasarkan kualitas pelayanan responden berdasarkan kehandalan menunjukkan rata-rata dari 90 orang responden yang sangat setuju didapatkan sejumlah 50,5 (56%), setuju sejumlah 38,5 (43%), tidak setuju sejumlah 0,5 (0,5%), juga sangat tidak setuju sejumlah 0,5 (0,5%).

Kepuasan Pasien di Puskesmas Kori

Berdasarkan data, menunjukkan rata-rata kepuasan dari 90 orang responden yang sangat setuju didapatkan sebanyak 42 (47%), setuju sebanyak 44 (50%), tidak setuju sejumlah 3 (3%), dan sangat tidak setuju sejumlah 1 (1%).

Analisis Data Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kori

Penggunaan analisis data yakni dalam melakukan pengujian hubungan antara kualitas layanan dengan meliputi atas variabel kehandalan, empati, bukti nyata, jaminan, juga daya tanggap beserta tingkat kepuasan pasien adalah uji *Spearman* menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel 1. Analisis Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

			Daya tanggap	Kepuasan pasien
Rank Spearman	Daya tanggap	Correlation coefficient	1.000	.594
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	90	90
	Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.594	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	90	90

Tabel 2. Analisis Hubungan Suatu Jaminan dengan Kepuasan Pasien

			Jaminan	Kepuasan pasien
Rank Spearman	jaminan	Correlation coefficient	1.000	.723
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	90	90
	Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.723	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	90	90

Sesuai dengan tabel 1 didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai koefisien korelasi $r = 0,594$ juga nilai $p = 0,000$, berdasarkan dari hal tersebut dapat diambil simpulan bahwasanya terdapat korelasi kuat diantara daya tanggap beserta tingkat kepuasan pasien.

Sesuai dengan tabel 2 didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai koefisien korelasi $r = 0,723$ juga nilai $p = 0,000$, sesuai dengan perihal itu bisa diambil simpulan bahwasanya ada korelasi kuat diantara jaminan beserta tingkat kepuasan dari pasien tersebut.

Tabel 3. Analisis Hubungan Bukti Nyata dengan Kepuasan Pasien

		Bukti nyata	Kepuasan pasien	
Rank Spearman	Bukti nyata	Correlation coefficient	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.663	
		N	90	
	Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.663	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	90	90

Sesuai dengan tabel 3 didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai koefisien korelasi $r = 0,663$ juga nilai $p = 0,000$, sesuai dengan perihal itu bisa diambil simpulan bahwasanya ada korelasi kuat antara bukti nyata beserta tingkat kepuasan dari pasien tersebut.

Tabel 4. Analisis Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

		Empati	Kepuasan pasien	
Rank Spearman	Empati	Correlation coefficient	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.577	
		N	90	
	Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.577	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	90	90

Sesuai dengan tabel 4 didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai koefisien korelasi $r = 0,577$ juga nilai $p = 0,000$, sesuai dengan perihal itu bisa diambil simpulan bahwasanya ada korelasi kuat diantara empati beserta tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Analisis Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

		Kehandalan	Kepuasan pasien	
Rank Spearman	Kehandalan	Correlation coefficient	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.658	
		N	90	
	Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.658	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	90	90

Sesuai dengan tabel 5 didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai koefisien korelasi $r = 0,658$ juga nilai $p = 0,000$ ($p < 0,050$), jadi hipotesisnya pada penelitian ini adalah H1 diterima. berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwasanya ada korelasi kuat diantara kehandalan beserta tingkat kepuasan pasien.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien

			Kualitas layanan	Kepuasan pasien
Rank Spearman	Kualitas layanan	Correlation coefficient	1.000	.804
		Sig. (2-tailed)		.000
		N	90	90
	Kepuasan pasien	Correlation coefficient	.804	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	90	90

Sesuai dengan tabel 6 didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai koefisien korelasi $r = 0,577$ juga nilai $p = 0,000$, sesuai dengan perihal itu bisa diambil simpulan bahwasanya ada korelasi sangat kuat diantara kualitas layanan beserta tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan Berdasarkan Daya Tanggap

Berdasarkan tabel kualitas layanan berdasarkan daya tanggap pasien pada penelitian ini diketahui bahwa dari 90 orang responden menunjukkan rata-rata yang setuju sebanyak 83,5 (93%). Perihal tersebut sesuai beserta penelitian yang dilaksanakan atas Artati e(2022), mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap mayoritas baik sebanyak 77 (92%).

Kualitas Layanan Berdasarkan Jaminan

Berdasarkan tabel kualitas layanan berdasarkan daya tanggap pada penelitian ini diketahui bahwa dari 90 orang responden menunjukkan rata-rata yang setuju sebanyak 88 (98%). Perihal tersebut sesuai beserta penelitian yang dilaksanakan atas Artati (2022), mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan terhadap dimensi jaminan mayoritas baik sebanyak 70 (83%).

Kualitas Layanan Berdasarkan Bukti Nyata

Berdasarkan tabel kualitas layanan berdasarkan bukti nyata pasien pada penelitian ini diketahui bahwa dari 90 orang responden menunjukkan rata-rata yang setuju sebanyak 87,5 (97%). Perihal tersebut sesuai beserta penelitian yang dilaksanakan atas Artati (2022), mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan terhadap dimensi bukti nyata mayoritas baik sebanyak 80 (95%).

Kualitas Layanan Berdasarkan Empati

Berdasarkan tabel kualitas layanan berdasarkan empati pasien pada penelitian ini diketahui bahwa dari 90 orang responden menunjukkan rata-rata yang setuju sebanyak 87 (97%). Perihal tersebut sesuai beserta penelitian yang dilaksanakan atas Artati (2022), mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan pada dimensi empati mayoritas baik sebanyak 73 (87%).

Kualitas Layanan Berdasarkan Kehandalan

Berdasarkan tabel kualitas layanan berdasarkan kehandalan pasien pada penelitian ini diketahui bahwa dari 90 orang responden menunjukkan rata-rata yang setuju sebanyak 89 (99%). Perihal tersebut sesuai beserta penelitian yang dilaksanakan atas Artati (2022), mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan mayoritas baik sebanyak 81 (96%).

Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel kepuasan pasien pada penelitian ini diketahui bahwa dari 90 orang responden rata-rata yang merasa puas sebanyak 86 (96%). Perihal tersebut sesuai beserta penelitian yang dilaksanakan atas Artati (2022), mengungkapkan bahwasanya kepuasan pasien terhadap Puskesmas yang diteliti mayoritas baik sebanyak 77 orang (92%).

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Sesuai dengan hasil dari uji *spearman* penelitian ini diketahui bahwasanya ada korelasi secara signifikan diantara variabel daya tanggap beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan, beserta koefisien korelasi 0,594 juga nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), Oleh karena itu ada korelasi secara kuat diantara daya tanggap beserta tingkat kepuasan dari pasien.

Dimana penelitian ini telah sesuai beserta yang sudah dikerjakan atas Kismanto (2023), yang mana $p = 0,000$ ($p < 0,05$), serta Arofah (2023) beserta $p = 0,005$ ($p < 0,05$) maksudnya terdapat adanya korelasi yang signifikan diantara daya tanggap beserta kepuasan dari pasien.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji *spearman* penelitian ini diketahui bahwasanya ada korelasi secara signifikan diantara variabel jaminan beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan, dimana nilai dari $p = 0,000$ ($p < 0,05$), juga koefisien dari korelasi 0,723 Dengan demikian ada korelasi secara kuat diantara jaminan beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Hasil tersebut sejalan beserta yang sudah dikerjakan atas Kismanto (2023), dimana $p = 0,000$ ($p < 0,05$), serta Arofah (2023) beserta $p = 0,001$ ($p < 0,05$) maksudnya terdapat korelasi yang signifikan diantara jaminan beserta kepuasan dari pasien.

Hubungan Bukti Nyata dengan Kepuasan Pasien

Sesuai dengan hasil uji *spearman* penelitian ini diketahui bahwasanya ada korelasi secara signifikan diantara variabel bukti nyata beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan, dimana nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), juga koefisien dengan korelasi 0,663 Dengan demikian ada korelasi secara kuat diantara bukti nyata beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Dimana hasil tersebut sejalan beserta yang sudah dikerjakan atas Kismanto (2023), dimana $p = 0,000$ ($p < 0,05$), serta Arofah (2023) dengan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) maksudnya adanya hubungan yang signifikan diantara bukti nyata beserta kepuasan dari pasien.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Sesuai dengan hasil uji *spearman* penelitian ini diketahui bahwasanya ada korelasi secara signifikan diantara variabel empati beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan, dimana nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), dan koefisien korelasi 0,577 Oleh karena itu ada korelasi secara kuat diantara empati beserta tingkat kepuasan dari pasien rawat jalan.

Dimana penelitian ini sejalan beserta yang sudah dikerjakan atas Kismanto (2023), dimana $p = 0,010$ ($p < 0,05$), serta Arofah (2023) dengan $p = 0,001$ ($p < 0,05$) maksudnya ada hubungan yang signifikan diantara rasa empati beserta kepuasan dari pasien.

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Sesuai dengan hasil dari uji *spearman* penelitian ini diketahui bahwasanya ada korelasi secara signifikan diantara variabel kehandalan beserta tingkat kepuasan pasien rawat jalan, dimana nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$), dan koefisien dari korelasi 0,658 Oleh karena itu korelasi secara kuat diantara kehandalan beserta tingkat kepuasan pasien dengan rawat jalan. Dimana penelitian ini sejalan beserta yang sudah dikerjakan atas Kismanto (2023), dimana $p = 0,000$

($p < 0,05$), serta Arofah (2023) dengan nilai $p = 0,003$ ($p < 0,05$) maksudnya adanya hubungan signifikan diantara kehandalan beserta kepuasan dari pasien.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 5.13 diatas didapatkan hasil uji *Spearman* beserta nilai $p = 0,000$ ($p < 0,050$) juga nilai dengan koefisien korelasi $r = 0,804$, sehingga H1 diterima maka bisa diambil simpulan bahwasanya ada korelasi sangat kuat antara kualitas layanan beserta tingkat kepuasan pasien.

Dimana penelitian ini sesuai beserta yang telah dikerjakan atas Aulia (2022) beserta $p = 0,000$ ($p < 0,05$) juga koefisien korelasi $0,611$ serta Fadilah (2019) dengan $p = 0,000$ ($< 0,05$), juga koefisien korelasi $0,589$ dengan menyatakan ada korelasi diantara kualitas layanan beserta kepuasan pasien yang mempunyai hubungan yang kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian hubungan kualitas layanan beserta tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya, jadi bisa disimpulkan seperti di bawah: Didapatkan rata-rata dari setiap unsur kualitas layanan bahwa responden menyatakan setuju dengan kualitas layanan yang ada. Didapatkan rata-rata tingkat kepuasan dari 90 responden di puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya adalah 96%. Masing-masing unsur dari kualitas layanan: kehandalan, jaminan, bukti nyata, empati dan kehandalan memiliki korelasi secara signifikan beserta kepuasan pasien di Puskesmas Kori Kabupaten Sumba Barat Daya beserta $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Ada korelasi yang sangat kuat diantara kualitas layanan beserta kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Sumba Barat Daya dengan koefisien korelasi $0,804$. Sehingga dapat dikatakan jika kualitas layanan yang dibagikan baik jadi bisa memberi pasien kepuasan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D.P., 2019. Metode Sampling. Debrina. lecture. ub. ac. id, pp.1-36.
- Anggraeni, D.A. and Adriansyah, A.A., (2022). 'Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS', *JIK JURNAL ILMU KESEHATAN*, 6(1), pp.1-6.
- Arofah, N. and Yulistiyana, L.N., (2023). 'Analisis Hubungan Antara Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Cciremai Kota Cirebon', *Jurnal Kesehatan*, 14(1), pp.50-58.
- Artati, D.K. and Ojan, R.M.P., (2023). 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bugangan pada Bulan Juni Tahun 2022. *MEDIKA TRADA*, 4(1), pp.20-27.
- Aulia, Y.I. and Asmuji, A., 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem', *Health and Medical Sciences*, 2(1), pp.8-8.
- Christina, J.R., Fanggidae, A.H. and Sardjijo, S., (2022). 'Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Kepuasan dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), pp.6730-6749.

- Eliana, S.K.M., Eliana, S.K.M., Sumiati, S. and Sumiati, S., (2016). Kesehatan Masyarakat. Fadilah, A. and Yusianto, W., (2019). 'Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di rsud dr. loekmono hadi kodus', *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), pp.35-44.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Depkes RI
- Kismanto, J. and Murtopo, A.S., (2023). 'Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Karanganyar', *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, pp.106-116.
- Kosnan, W., 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Notoatmodjo, S., (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nugroho, H.S.W., (2011). Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen. *Library Forikes*.
- Parasuraman A., Valarie A., Zeithaml, and Leonard L. (1988). 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailing*. 64(1). Pp. 12-37
- Pemerintah Indonesia. (1992). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Pemerintah Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2019). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 04 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Supriyanto, S., Wartiningih, M., Kodrat, D.S., dan Djuari, L. (2023). *Administrasi Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama Jawa
- Tail, M. A., Wartiningih, M. dan Silitonga, H.T.H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL. *Prominentia Medical Journal*, 1(1), pp. 36-44.
- Tiurlan, N.R., Wartiningih, M. and Ritunga, I., (2022). Faktor-Faktor Yang Berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Puskesmas X Surabaya: Studi Tahun 2019.
- Ul'fah Hernaeny, M.P., (2021). 'Populasi Dan Sampel', *Pengantar Statistika*, 1, p.33.
- Wartiningih, M., (2021). *Model Manajemen Hubungan Pelanggan Rumah Sakit Berdasarkan Karakteristik Generasi Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien (Studi RS X Di Kota Surabaya)*. Disertasi. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Wartiningih, M., Silitonga, H. T. H., Ritunga, I., Prayogo, M. C., & Wijaya, E. D. (2022). 'Patient Satisfaction Improvement by Comprehensive Holistic Services at Public Health Centre X Surabaya', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 122–128.
- Wartiningih, M., dan Setiawan, F.E.B. (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr Soetomo*, 9(1), pp. 197-198.