



---

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DOKTER DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LONDUT KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

*The Relations Of Doctor Service Quality On Outpatient Satisfaction In Londut Public Health Centre Labuhanbatu Utara*

Nurhakiki Hasibuan<sup>1\*</sup>, Tengku Moriza<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Dosen Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

\*Penulis Korespondensi

**ABSTRAK**

**Pendahuluan;** Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah di selenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien. **Tujuan;** penelitian untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara. **Metode;** Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *explanatory research*, pengambilan sampel yang diambil dengan menggunakan *accidental sampling* yaitu sebanyak 88 orang. Pengumpulan data diambil dari data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah menggunakan uji *chi-square*. **Hasil;** penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan hubungan *responsiveness* kategori cukup yaitu 48 responden (54,5%), *reliability* responden kategori cukup yaitu 48 responden (54,5%), *assurance* kategori cukup yaitu 50 responden (56,8%), *empathy* kategori cukup yaitu 53 responden (60,2%), *tangible* kategori cukup yaitu 44 responden (50,0%). **Kesimpulan;** dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Mutu Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara. Melalui penelitian ini, sebaiknya pihak puskesmas khususnya dokter lebih meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan lebih menjalankan komunikasi dua arah dengan pasien agar terciptanya hubungan yang baik antara dokter dan pasien.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan Dokter, Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

**Background;** Measuring the level of absolute patient satisfaction in improving the quality of health services. Through these measurements, it can be seen the extent to which the dimensions of quality of health care that has been held to meet patient expectations. **Objective;** of study is to know relationship of doctor service quality on outpatient satisfaction in londut public health centre labuhanbatu utara. **Method;** The study design used in this research was *explanatory research approach*, sampling taken using *accidental sampling* amounted 88 respondents. The collecting of data extracted from primary data and secondary data. Analysis of the data used the *chi-square test*. **Result;** showed that most of the quality of service *responsiveness* relationship enough category 48 respondents (54.5%), *reliability* respondent enough category 48 respondents (54.5%), *assurance* enough category of 50 respondents (56.8%), *empathy* enough category 53 respondents (60.2%), *tangible* enough category 44 respondents (50.0%). **Conclusion;** of this study indicate that relationship of doctor service quality on outpatient satisfaction in londut public health centre labuhanbatu utara. Through this research, It is recommend the clinic doctor in particular further improve timeliness in providing care for patient and more running communication two-way with the patient in order to create a good relationship between doctor and patient.

**Keywords:** Quality Care Physicians, Patient Satisfaction

**Korespondensi:** Nurhakiki: Hasibuan; Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107 Medan, 20124, Indonesia. Email: hakikihsb0@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, dinamika penduduk kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk dibidang kesehatan, sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (1).

Menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, dijelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pembangunan kesehatan sebagai salah satu satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (1).

Untuk mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan tersebut maka banyak hal yang dilakukan diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memelihara kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (2).

Sasaran utama pelayanan kesehatan adalah masyarakat. Adapun tujuan utama pelayanan kesehatan adalah meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit. Ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan masyarakat banyak, sehingga peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat cukup besar. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai

peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah puskesmas (3).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya *promotif* dan *preventif* untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam menyelenggarakan fungsinya, puskesmas berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (4).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memperhatikan empat unsur pokok. Keempat unsur pokok tersebut adalah unsur masukan (*input*), lingkungan (*environment*), proses (*proces*), serta keluaran (*output*). Untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan banyak upaya yang dapat dilakukan. Upaya tersebut jika dilaksanakan secara terarah dan terencana disebut dengan program jaminan mutu. Program jaminan mutu adalah upaya yang berkesinambungan, sistematis dan objektif dalam memantau dan menilai pelayanan yang diselenggarakan di dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan, serta menyelesaikan masalah yang ditemukan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan (2).

Sejalan dengan kemajuan ilmu dan teknologi, serta makin baiknya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi masyarakat, maka mutu sebagai syarat pelayanan kesehatan yang baik bertambah baik perannya, mutu dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan

dalam pelayanan kesehatan, mutu dapat diukur dengan membandingkan penampilan pelayanan dengan standar pelayanan kesehatan (2).

Peningkatan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan, pelanggan yang mempunyai penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan akan memiliki rasa puas dari pelayanan yang diterima pelanggan. Pelanggan yang memperoleh produk atau jasa yang sesuai atau melebihi harapan, cenderung akan memberikan tanggapan yang positif bagi perusahaan, salah satunya dengan mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien pada penyedia jasa layanan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal oleh setiap pasien, seperti memberikan perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap dalam memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat kepuasan atau hasil yang didapat serta upaya yang telah diberikan guna memperoleh hasil tersebut (5).

Menurut Parasuraman, konsep mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dapat ditentukan dengan metode *Servqual* (*Service quality*) yang biasa dikenal dengan istilah mutu pelayanan. Metode ini digunakan untuk membuat penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa dengan fokus utama pada aspek fungsi dari proses pelayanan. Penilaian dilakukan terhadap 5 dimensi mutu pelayanan yaitu *Responsiveness* atau ketanggapan tenaga kesehatan atau petugas dalam melayani pasien, *Reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan tenaga kesehatan atau petugas dalam memberikan pelayanan, *Assurance* atau jaminan, kemampuan, keterampilan tenaga kesehatan atau petugas dalam memberikan pelayanan, *Empathy* atau perhatian pribadi tenaga kesehatan atau petugas kepada pasien atau pelanggan, *Tangible* atau bukti langsung misalnya fasilitas seperti ruang tunggu,

kerapian dan kebersihan tata ruang, kerapian dan kebersihan tenaga kesehatan atau petugas (6).

Metode survei kepuasan konsumen/pasien menggunakan konsep *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* dibangun dari dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang diharapkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan kesehatan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan kesehatan disebut memuaskan (7).

Menurut penelitian Purnomo, yang berjudul Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batang III Tahun 2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, Tangible*, dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III (8).

Menurut penelitian Wahyuni, dengan judul Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara nyata dan pasien kepuasan, tidak ada hubungan antara kehandalan dan kepuasan pasien, tidak ada hubungan antara tanggap dan kepuasan pasien, tidak ada hubungan antara jaminan dan pasien kepuasan, dan ada hubungan antara empati dan kepuasan pasien (9).

Puskesmas Londut terletak di desa Londut, Kabupaten Labuhan Batu Utara yang memiliki wilayah kerja yang cukup luas untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang optimal. Berdasarkan hasil data di Puskesmas Londut dalam 3 tahun terakhir diperoleh data jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2013 terdapat 14.078 orang (78,2%), tahun 2014 terdapat 7.350 orang (40,8%), dan

tahun 2015 terdapat 5.415 orang (30,1%). Dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas tersebut. Indikator Standar Pelayanan Minimal menurut Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat (JPKM) adalah 80%. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Londut (10).

Menurut penelitian Astawa, yang berjudul Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2012. Hasil penelitian menunjukkan Ada hubungan antara dimensi *tangible* ( $p\text{-value}=0,019$ ), *reliability* ( $p\text{-value}=0,002$ ), *responsiveness* ( $p\text{-value}=0,001$ ), *assurance* ( $p\text{-value}=0,001$ ), *empathy* ( $p\text{-value}=0,000$ ) dengan kepuasan pasien (11).

Menurut penelitian Muhammad, yang berjudul Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Ternate Tahun 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta jaminan kesehatan nasional. variabel yang paling dominan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lainnya adalah empati (12).

Menurut penelitian Nidia, yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability* dan *assurance* berpengaruh terhadap

kepuasan pasien, sedangkan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kualitas layanan yang paling dominan adalah *reliability* (13).

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan dengan wawancara langsung kepada 10 orang, diantaranya 4 orang menyatakan puas yaitu penampilan dokter yang rapi dan bersih, tata ruang periksa dokter rapi dan bersih dan dokter cepat tanggap dalam menangani keluhan pasien, 6 orang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien dikarenakan dokter yang terlambat sehingga waktu tunggu untuk dilayani dalam pengobatan menjadi lama, dokter yang tidak ramah dalam melakukan pemeriksaan/pengobatan kepada pasien, dan dokter tidak memberikan penjelasan mengenai penyakit sehingga informasi terkait pemeriksa atau pengobatan tidak dapat diterima dengan jelas dan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Londut Kabupaten LabuhanbatuUtara”.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan pendekatan *Explanatory Research* atau penelitian menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (14). populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara dari bulan Januari sebanyak 180 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling*

## HASIL

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dilihat dari umur, jenis kelamin,

pendidikan dan pekerjaan. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 1. Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa responden lebih banyak berumur 41-50 tahun sebanyak 32 orang, 4(36%) dan lebih sedikit berumur 51-60 tahun sebanyak 13 orang (14,8%), mayoritas responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan yaitu 50 responden (56,8%) dan lebih sedikit berjenis kelamin laki-laki yaitu 38

responden (43,2%). ,responden lebih banyak berpendidikan SLTA sebanyak 36 responden (40,9%) dan lebih sedikit S1/S2 sebanyak 5 responden (5,7%), responden menunjukkan bahwa responden lebih banyak Ibu Rumah Tangga yaitu 39 responden (44,3%) dan lebih sedikit berkerja BUMN yaitu 10 responden (11,4%)

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kategori Responsiveness di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara**

Karakteristik Responden	Frekuensi	%
<b>Umur</b>		
20-30 tahun	20	22,7
31-40 tahun	23	26,1
41-50 tahun	32	36,4
51-60 tahun	13	14,8
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	51	58,0
Laki-laki	37	42,0
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Tamat SD	6	6,8
SD	12	13,6
SLTP	25	28,4
SLTA	36	40,9
D1-D3-D4	4	4,5
S1/S2	5	5,7
<b>Pekerjaan</b>		
BUMN	10	11,4
Wiraswasta	13	14,8
Petani	26	29,5
Ibu Rumah Tangga	39	44,3

**Analisis Univariat**

Hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas londut kabupaten labuhanbatu utara. Variabel yang digunakan untuk menggambarkan mutu

pelayanan pada penelitian ini adalah *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness*. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan Dokter di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara**

Variabel Mutu Pelayanan	Frekuensi	%
<b><i>Reliability</i></b>		
Baik	14	15,9
Cukup	48	54,5
Kurang	26	29,5
<b><i>Assurance</i></b>		
Baik	13	14,8
Cukup	50	56,8
Kurang	25	28,4
<b><i>Tangible</i></b>		
Baik	32	36,4
Cukup	44	50,0
Kurang	12	13,6
<b><i>Empathy</i></b>		
Baik	9	10,2
Cukup	53	60,2
Kurang	26	29,5
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Baik	15	17,0
Cukup	48	54,5
Kurang	25	28,4
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	23	26,1
Tidak Puas	13	14,8
Kurang Puas	52	59,1

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan kategori *responsiveness* menunjukkan bahwa responden lebih banyak mengatakan *responsiveness* cukup yaitu 48 responden (54,5%) dan lebih sedikit mengatakan *responsiveness* baik yaitu 15 responden (17,0%), distribusi frekuensi berdasarkan kategori *reliability* menunjukkan bahwa responden lebih banyak mengatakan *reliability* cukup yaitu 48 responden (54,5%) dan lebih sedikit yang *reliability* baik yaitu 14 responden (15,9%), distribusi frekuensi berdasarkan kategori *assurance* menunjukkan bahwa responden lebih banyak mengatakan *assurance* cukup yaitu 50 responden (56,8%) dan lebih sedikit yang *assurance* baik yaitu 13 responden (14,8%), distribusi frekuensi

berdasarkan kategori *empathy* menunjukkan bahwa responden lebih banyak mengatakan *empathy* cukup yaitu 53 responden (60,2%) dan lebih sedikit mengatakan *empathy* baik yaitu 9 responden (10,2%), distribusi frekuensi berdasarkan kategori *tangible* menunjukkan bahwa responden lebih banyak mengatakan *tangible* cukup yaitu 44 responden (50,0%) dan lebih sedikit mengatakan *tangible* kurang yaitu sebanyak 12 responden (13,6%). berdasarkan kategori *kepuasan pasien* menunjukkan bahwa responden lebih banyak mengatakan *kepuasan pasien* kurang puas yaitu 52 responden (59,1%) dan lebih sedikit mengatakan *kepuasan pasien* tidak puas yaitu sebanyak 13 responden (14,8%).

**Analisis Bivariat**

Variabel yang digunakan untuk melihat variabel mana yang ada hubungannya

terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Hubungan Variabel Mutu Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rawat Jalan di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara**

Variabel Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien								
	Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	Puas		Total	<i>p (Sig)</i>
	f	%	f	%	f	%	f	%	
<b><i>Responsiveness</i></b>									
Baik	3	3,4	11	12,5	0	0,0	14	5,9	0,010
Cukup	17	19,3	21	23,9	10	11,4	48	54,5	
Kurang	3	3,4	20	22,7	3	3,4	26	29,5	
<b><i>Reliability</i></b>									
Baik	2	2,3	9	10,2	2	2,3	13	14,8	0,022
Cukup	8	9,1	33	37,5	9	10,2	50	56,8	
Kurang	13	14,8	10	11,4	2	2,3	25	28,4	
<b><i>Assurance</i></b>									
Baik	6	6,8	22	25,0	4	4,5	32	36,4	0,016
Cukup	12	13,6	24	27,3	8	9,1	44	50,0	
Kurang	5	5,7	6	6,8	1	1,1	12	13,6	
<b><i>Empathy</i></b>									
Baik	6	6,8	3	3,4	0	0,0	9	10,2	0,008
Cukup	10	11,4	37	42,0	6	6,8	53	60,2	
Kurang	7	8,0	12	13,6	7	8,0	26	29,5	
<b><i>Tangible</i></b>									
Baik	2	2,3	13	14,8	0	0,0	15	17,0	0,490
Cukup	18	20,5	24	27,3	6	6,8	48	54,5	
Kurang	3	3,4	15	17,0	7	8,0	25	28,4	

Berdasarkan Tabel 3. dapat disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan dokter tentang responsiveness dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat diketahui bahwa dari 88 responden di Puskesmas Londut, paling banyak tentang responsiveness pelayanan berpendapat cukup sebanyak 48 orang (54,5%) dengan kepuasan pasien kategori puas 18 orang (20,5%), yang mengatakan kurang puas sebanyak 24 orang (27,3%), dan mengatakan tidak puas sebanyak 6 orang (6,8%), sedangkan paling sedikit tentang responsiveness pelayanan berpendapat baik sebanyak 15 orang (17,0%) dengan kepuasan pasien kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%), mengatakan kurang puas sebanyak 13 orang (14,8%), dan yang mengatakan puas sebanyak 2 orang (2,3%). Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* (0,010) < 0,01. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dokter responsiveness dengan kepuasan pasien rawat jalan (ada hubungan yang signifikan) di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Hubungan mutu pelayanan dokter tentang reliability dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat diketahui bahwa dari 88 responden di Puskesmas Londut, paling banyak tentang reliability pelayanan berpendapat cukup sebanyak 48 orang (54,5%) dengan kepuasan pasien kategori puas 17 orang (19,3%), yang mengatakan kurang puas sebanyak 21 orang (23,9%), dan mengatakan tidak puas sebanyak 10 orang (11,4%), sedangkan paling sedikit tentang reliability pelayanan berpendapat baik sebanyak 14 orang (15,9%) dengan kepuasan pasien kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%), mengatakan kurang puas sebanyak 11 orang (12,5%), dan yang mengatakan puas sebanyak 3 orang (3,4%). Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* (0,022) < 0,01. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dokter reliability dengan dengan kepuasan pasien rawat jalan (ada hubungan yang signifikan) di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Hubungan mutu pelayanan dokter tentang assurance pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat diketahui bahwa dari 88 responden di Puskesmas Londut, paling banyak tentang assurance pelayanan berpendapat cukup sebanyak 50 orang (56,8%) dengan kepuasan pasien kategori puas 8 orang (9,1%) yang mengatakan kurang puas sebanyak 33 orang (37,5%), dan mengatakan tidak puas sebanyak 9 orang (10,2%), sedangkan paling sedikit tentang assurance pelayanan berpendapat baik sebanyak 13 orang (14,8%) dengan kepuasan pasien kategori tidak puas sebanyak 2 orang (2,3%) mengatakan kurang puas sebanyak 9 orang (10,2%) dan yang mengatakan puas sebanyak 2 orang (2,3%). Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* (0,016) < 0,01. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dokter assurance dengan dengan kepuasan pasien rawat jalan (ada hubungan yang signifikan) di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Hubungan mutu pelayanan dokter tentang empathy pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan dapat diketahui bahwa dari 88 responden di Puskesmas Londut, paling banyak tentang empathy pelayanan berpendapat cukup sebanyak 53 orang (60,2%) dengan kepuasan pasien kategori puas 10 orang (11,4%) yang mengatakan kurang puas sebanyak 37 orang (42,0%), dan mengatakan tidak puas sebanyak 6 orang (6,8%), sedangkan paling sedikit tentang empathy pelayanan berpendapat baik sebanyak 9 orang (10,2%) dengan kepuasan pasien kategori tidak puas sebanyak 0 orang (0,0%) mengatakan kurang puas sebanyak 3 orang (3,4%) dan yang mengatakan puas sebanyak 6 orang (6,8%). Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* (0,008) < 0,01. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dokter empathy dengan dengan kepuasan pasien rawat jalan (ada hubungan yang signifikan) di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Hubungan mutu pelayanan dokter tentang tangible pelayanan dengan kepuasan

pasien rawat jalan dapat diketahui bahwa dari 88 responden di Puskesmas Londut, paling banyak tentang tangible pelayanan berpendapat cukup sebanyak 44 orang (50,0%) dengan kepuasan pasien kategori puas 5 orang (5,7%) yang mengatakan kurang puas sebanyak 6 orang (6,8%), dan mengatakan tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%), sedangkan paling sedikit tentang tangible pelayanan berpendapat kurang sebanyak 12 orang (13,6%) dengan kepuasan pasien kategori tidak puas sebanyak 1 orang (1,1%) mengatakan kurang puas sebanyak 6 orang (6,8%) dan yang mengatakan puas sebanyak 5 orang (5,7%). Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* (0,490) > 0,01. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan mutu pelayanan dokter tangible dengan dengan kepuasan pasien rawat jalan (tidak ada hubungan yang signifikan) di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara

## PEMBAHASAN

### Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* = 0,010. Hasil ini menunjukkan (0,010 < 0,01), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan mutu pelayanan dokter responsiveness dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu pandai dan harapan (15).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sugesti, yang menyebutkan bahwa variabel responsiveness ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (16).

Menurut asumsi penelitian bahwa responsiveness menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan, dan dokter

selalu cepat dalam dalam menanggapi keluhan pasien.

### Hubungan Reliability dengan Kepuasan

Statistik dengan uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* = 0,022. Hasil ini menunjukkan (0,022 < 0,01), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter reliability dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut.

Menurut asumsi peneliti bahwa reliability menunjukkan bahwa kurang baik dikarenakan ketetapan dokter dan jam masuk kerja dokter yang terlambat dalam memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien sehingga pasien merasa lama menunggu kehadiran dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan tacoh, yang menyebutkan bahwa variabel reliability ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (17).

### Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan uji *Chi-Square* menunjukkan *p-value* = 0,016. Hasil ini menunjukkan (0,016 < 0,01), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter assurance dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (18).

Menurut asumsi penelitian assurance menunjukkan dokter lebih meningkatkan keramah-tamahan dalam melakukan pemeriksaan/pengobatan terhadap pasien sehingga pasien merasa senang dan nyaman untuk melakukan pengobatan di puskesmas tersebut.

### **Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan  $p\text{-value} = 0,008$ . Hasil ini menunjukkan ( $0,008 < 0,01$ ), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut.

Menurut asumsi penelitian empathy menunjukkan dokter kurang perhatian terhadap pasien selama menjalani pemeriksaan/pengobatan sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut dan dokter tidak selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Sugesti, yang menyebutkan bahwa variabel empathy ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (17).

### **Hubungan Tangible dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* menunjukkan  $p\text{-value} = 0,490$ . Hasil ini menunjukkan ( $0,490 > 0,01$ ), sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter assurance dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Londut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan tacoh, yang menyebutkan bahwa variabel assurance tidak ada hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan (17).

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan

sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu (6).

Kenyamanan (*amenity*) merupakan dimensi mutu yang tidak berkaitan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien) untuk mau datang memperoleh pelayanan berikutnya. Dimensi kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik tempat pelayanan, peralatan medis dan non medis, kebersihan, sarana yang tersedia, dan sebagainya (19).

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (20).

Menurut asumsi penelitian tangible menunjukkan dokter lebih meningkatkan kebersihan dan kerapian ruang pemeriksaan/pengobatan dan penerangan dan ventilasi udara ruangan pemeriksaan agar pasien merasa nyaman dan senang untuk berobat di puskesmas tersebut.

### **KESIMPULAN**

Variabel yang berhubungan terhadap kepuasan pasien adalah variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien adalah variabel *tangible*.

### **SARAN**

Diharapkan Dokter agar dapat meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, agar pasien tidak mengeluhkan dengan ketepatan waktu dokter dalam melayani pasien.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada para pasien telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dan terima kasih kepada Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Londut Kabupaten Labuhanbatu Utara

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Handayani L, Rampen TAA, Hariastut I. Kajian Undang-undang no. 36 Tahun 2009 terkait Program KB Berkualitas dalam Mewujudkan Norma Keluarga Kecil Bahagia dan Sejahtera. 2011;
2. Azwar A. Menjaga mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1996;1496.
3. Dedi A. Manajemen pelayanan kesehatan. Mulia Medika. Yogyakarta; 2012.
4. Indonesia PR. Nomor 74 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta Sekr Negara. 2014;
5. Soejadi S. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit. Umum Katiga Bina, Jakarta. 1996;
6. Muninjaya AA. Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2011.
7. Ikhlashiah A. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Adenin Adenan Medan. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Adenin Adenan Medan.
8. Purnomo I, Amirudin Z. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batang Iii. Pena J Ilmu Pengetah Dan Teknol. 2014;27(1).
9. Muhammad A, Umbroh JML, Tucunan AAT. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate. Tumou Tou. 2015;1(2).
10. Profil. Kesehatan Puskesmas Puskesmas Londut Kabupaten Labuhan Batu Utara. 2015;
11. Astawa Y. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah. 2012;
12. Muhammad I. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan Menggunakan Metode Ilmiah Hal 92-98. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2016.
13. Khoiriyah R, KM KEWS. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Pada Peserta Bpjs Di Puskesmas Setabelan Kota Surakarta. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2017.
14. Singarimbun M, Effendi S. Metodologi Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES. 1989;
15. Nursalam. Ilmu Perilaku dan Pendidikan Kesehatan untuk Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika ; 2011;
16. Sugesti E, Sugiyanto Z, Ernawati D. Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan di rsud kota salatiga tahun 2013. J-Dinus; 2013.
17. Tacoh TS, Pangemanan JM, Rumampuk JF. Hubungan Antara Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. DR. RD Kandou Kota Manado. fkm.unsrat.ac.id/wp-content.TAUFIQ-TACOH-091511177. pdf; 2013.
18. Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. 2012;
19. Bustami MS. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga. Halaman; 2011.
20. Arwanda KF. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Ina di Rumah Sakit Umum Drh Tanjung Pura Tahun 2015.