

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS PASIR PANJANG KOTA KUPANG

Nurulsiam S. Salasim^{1*}, Rina Waty Sirait^{2,3}, Masrida Sinaga³

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana

^{2,3}Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Nusa Cendana

*Korespondensi: rulysiwa21@gmail.com

Abstract

Quality of service is one of the elements that can affect patient satisfaction when accessing health services at Primary Health Care (PHC). Dissatisfaction may indicate the low quality of PHC services. This study aims to determine the relationship of service quality with the level of satisfaction in inpatients at the Pasir Panjang PHC, Kupang City. This research was an analytical survey with a cross-sectional design. The sample of this study consisted of 118 inpatients selected by simple random sampling. The data were collected by using a questionnaire on the quality of health services and patient satisfaction with 42 items. The data analysis performed was bivariate analysis using the chi-square test. The results showed that there was a relationship between the dimensions of direct evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy with the satisfaction level of inpatients. PHC needs to widen the family waiting room, provide services according to the schedule to prevent the delays, and ask whether the treatment conducted meets the expectation of patients.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient.

Abstrak

Mutu pelayanan adalah unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan di Puskesmas. Ketidakpuasan pasien merupakan indikasi rendahnya mutu pelayanan Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Sampel penelitian ini berjumlah 118 pasien rawat inap yang diperoleh melalui *simple random sampling* dengan metode *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sebanyak 42 item. Analisis data yang dilakukan adalah analisis bivariat menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang tahun 2019. Diharapkan Puskesmas memperluas ruang tunggu keluarga pasien, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sehingga pasien tidak menunggu lama akibat penundaan waktu pelayanan, serta menanyakan lebih spesifik apa yang pasien rasakan untuk tindakan penanganan sesuai dengan yang pasien harapkan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap.

Pendahuluan

Salah satu fungsi Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas) dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan adalah penyediaan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu. Salah satu indikator mutu pelayanan adalah meningkatnya kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pasien akibat terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan tenaga kesehatan. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan, maka peningkatan sumber daya manusia kesehatan menjadi tuntutan masyarakat, sehingga kinerja pelayanan kesehatan dapat diandalkan, bermutu dan

berorientasi kepada pelanggan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pasien. Pelaksanaan pelayanan ini diimplementasikan dengan tata cara yang sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan sebelumnya.¹

Mutu pelayanan tenaga kesehatan yang direfleksikan melalui kepuasan pasien tidak akan pernah sempurna. Hal ini setiap pasien adalah pribadi yang unik dengan tuntutan dan harapan yang beragam. Di saat yang sama tenaga kesehatan yang memberi pelayanan juga adalah manusia yang memiliki karakteristik yang bervariasi. Implikasinya, pelayanan kesehatan kerap kali tidak selalu dapat memuaskan dalam berbagai tempat dan waktu.²

Untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan secara nyata oleh pasien diperlukan suatu batasan dan ukuran yang spesifik. Secara teoritis, kualitas pelayanan kesehatan direfleksikan dalam berbagai dimensi kualitas. Adapun dimensi kualitas itu antara lain bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang disediakan, maka dimensi-dimensi tersebut perlu diukur. Hasil pengukuran terhadap dimensi-dimensi tersebut bermanfaat untuk mencari upaya intervensi yang tepat dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan dari waktu ke waktu.³

Saat ini, di Kota Kupang terdapat 11 puskesmas yang terdiri dari 7 buah puskesmas rawat jalan dan 4 buah puskesmas rawat inap dengan jejaring dukungan pelayanan sebanyak 35 puskesmas pembantu (pustu) dan 5 pos kesehatan kelurahan (poskeskel). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Kupang, pada periode Januari – Juli tahun 2019 diketahui bahwa puskesmas dengan jumlah pasien rawat inap terbanyak adalah Puskesmas Alak yakni 293 pasien. Selanjutnya, Puskesmas Sikumana dengan jumlah pasien rawat inap sebanyak 442 pasien dan urutan ketiga adalah Puskesmas Bakunase yakni sebanyak 217 pasien. Jumlah pasien rawat inap yang paling sedikit adalah di Puskesmas Pasir Panjang dengan jumlah sebanyak 118 pasien.⁴

Puskesmas Pasir Panjang adalah salah satu puskesmas yang menyediakan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Luas wilayah kerjanya sebesar 2,23 km² atau 4% dari luas wilayah Kota Kupang. Wilayah kerja terdiri dari lima (5) kelurahan yaitu Kelurahan Pasir Panjang, Kelurahan Nefonaek, Kelurahan Oeba, Kelurahan Fatubesi, dan Kelurahan Tode Kisar. Meskipun wilayah kerja Puskesmas Pasir Panjang cukup luas, namun jumlah pasien rawat inapnya paling rendah dari seluruh Puskesmas yang ada di Kota Kupang.⁵ Dari hasil wawancara pendahuluan dengan petugas kesehatan di Puskesmas Pasir Panjang diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap yang rendah di wilayah kerja Puskesmas Pasir Panjang disebabkan pilihan masyarakat yang cenderung ingin di rawat di tiga rumah sakit besar yang ada di wilayah kerja Puskesmas Pasir Panjang. Tiga rumah sakit tersebut adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) S.K Lerik, Rumah Sakit Siloam Kupang dan Rumah Sakit Mamami. Alasan pemilihan tersebut adalah faktor jarak tempat tinggal masyarakat yang lebih dekat dengan rumah sakit dan ketersediaan alat dan perbekalan medis di Puskesmas yang dianggap belum memadai. Hasil wawancara pendahuluan dengan delapan pasien yang pernah menggunakan layanan rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang diketahui bahwa pasien merasa tidak puas. Alasan-alasan ketidakpuasan pasien yang terungkap antara lain adalah kurangnya kebersihan kamar mandi dan toilet dan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pemeriksaan.

Tingkat kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dari mutu fasilitas kesehatan. Sebagai indikator yang penting, maka pengukuran kepuasan pasien adalah komponen yang harus mendapat perhatian penuh dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas.⁶ Penyelenggara pelayanan kesehatan harus memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan. Untuk memastikan hal tersebut maka langkah sederhananya adalah menanyakan pendapat pasien tentang pelayanan yang telah mereka dapatkan.⁷ Penelitian sebelumnya menemukan bahwa ada hubungan antara

mutu pelayanan kesehatan (*reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*) dengan kepuasan pasien rawat inap.² Penelitian ini juga ingin melakukan konfirmasi terhadap perihal yang sama yakni untuk benarkah ada hubungan mutu pelayanan (*reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional study*). Tempat pelaksanaannya di Poli Rawat Inap Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang dari bulan Desember 2019 sampai bulan Februari 2020. Populasi penelitian adalah pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang bulan Januari-Juli tahun 2019 sebanyak 118 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*simple random sampling*) dengan jumlah sampel sebanyak 91 orang. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan pengisian kuesioner. Pengolahan data dilakukan secara deksriptif. Analisis univariabel dan bivariabel serta uji hipotesis (*chi square test*) menggunakan program komputer. Penelitian ini telah mendapat kelayakan etik (*ethical approval*) dari Komite Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana dengan Nomor: 2019231-KEPK.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yakni sebesar 56,04%. Berdasarkan umur, sebagian besar responden berusia 27-36 tahun yakni sebesar 47,26%. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA yakni (51,65%). Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga yakni sebesar sebanyak 32 orang (35,2%). Gambaran karakteristik umum responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik	Kategori	F (n=91)	Proporsi (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	40	43,96
	Perempuan	51	56,04
Umur (tahun)	17-26	14	15,38
	27-36	43	47,26
	37-46	34	37,36
Pendidikan	SD	3	3,30
	SMP	14	15,38
	SMA	47	51,65
	PT	27	29,67
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga (IRT)	32	35,16
	Wiraswasta	31	34,07
	PNS	28	30,77

Hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan (Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati) dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang Tahun 2019

Mutu Pelayanan (Dimensi)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap				Jumlah		p-value
	Puas		Kurang puas		n	%	
	n	%	n	%			
Bukti langsung							
Baik	46	79,32	12	20,68	58	100	0,03
Kurang baik	16	44,48	17	51,51	33	100	
Kehandalan							
Handal	43	81,13	10	18,87	53	100	0,02
Kurang handal	19	50	19	50	38	100	
Daya tanggap							
Tanggap	46	79,32	12	20,68	58	100	0,03
Kurang tanggap	16	44,48	17	51,51	33	100	
Jaminan							
Baik	47	78,33	13	21,67	60	100	0,04
Kurang baik	15	48,39	16	51,61	31	100	
Empati							
Perhatian	46	79,32	12	20,68	58	100	0,03
Kurang perhatian	16	44,48	17	51,51	33	100	

Tabel 2. menunjukkan bahwa responden yang menilai bukti langsung baik, lebih banyak yang merasa puas (79,32%) dibandingkan yang kurang puas (20,68%). Sedangkan responden yang menilai bukti langsung kurang baik, lebih banyak yang merasa kurang puas (51,61%) dibandingkan yang puas (44,48%). Dari hasil uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,03 (<0,05). Artinya ada hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Responden yang menilai dimensi kehandalan handal, lebih banyak yang merasa puas (81,13%) dibandingkan yang kurang puas (18,87%). Sedangkan responden yang menilai dimensi kehandalan kurang handal, berimbang proporsinya yakni sama-sama puas dan kurang puas (50%). Dari hasil uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,02 (<0,05). Artinya ada hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Responden yang menilai dimensi daya tanggap dalam pelayanan tanggap, lebih banyak yang merasa puas (79,32%) dibandingkan yang kurang puas (20,68%). Sedangkan responden yang menilai dimensi daya tanggap dalam pelayanan kurang tanggap, lebih banyak yang merasa kurang puas (51,61%) dibandingkan yang puas (44,48%). Dari hasil uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,03 (<0,05). Artinya ada hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Responden yang menilai dimensi jaminan baik, lebih banyak yang merasa puas (78,33%) dibandingkan yang kurang puas (21,67%). Sedangkan responden yang menilai dimensi jaminan kurang baik, lebih banyak yang merasa kurang puas (51,61%) dibandingkan yang puas (48,39%). Dari hasil uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,04 (<0,05). Artinya ada hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Responden yang menilai dimensi empati perhatian, lebih banyak yang merasa puas (79,32%) dibandingkan yang merasa kurang puas (20,68%). Sedangkan responden yang menilai dimensi empati kurang perhatian, lebih banyak yang merasa kurang puas (51,51%)

dibandingkan yang puas (44,48%). Dari hasil uji *chi-square* diperoleh *p-value* sebesar 0,03 (<0,05). Artinya ada hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, diraba maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari suatu pelayanan.⁸ Walaupun penampilan jasa diwakili oleh wujud tertentu, namun esensi yang dibeli adalah penampilan. Selain itu, hal yang penting dan berkaitan erat dengan mutu produk/jasa adalah bagaimana institusi penyedia pelayanan mampu menghadirkan keindahan, kerapian, kebersihan, dan kelengkapan dan kesehatan terhadap produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan.⁹ Hasil penelitian menemukan adanya hubungan antara dimensi *tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien. Mayoritas aspek kepuasan responden yang menonjol terkait dimensi bukti langsung antara lain: petugas selalu menjaga kerapian dan penampilannya; ruang tunggu dan toilet yang bersih; ruangan di puskesmas memiliki peralatan yang lengkap (tempat tidur bersih, kasur dan spreng nyaman, gunting, thermometer, tabung oksigen, kursi, lemari kecil dan tempat sampah); dan puskesmas memiliki papan petunjuk yang jelas. Aspek ketidakpuasan responden yang menonjol terkait dimensi bukti langsung yang menonjol adalah tidak tersedianya ruang tunggu yang cukup bagi keluarga pasien saat melakukan kunjungan. Hal ini dianggap mengakibatkan ketidaknyamanan pada waktu keluarga pasien melakukan kunjungan. Kenyamanan fasilitas pelayanan memang tidak berhubungan dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kesediaan pasien untuk kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan yang sama pada masa yang akan datang.⁸ Temuan penelitian ini mendukung temuan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik kualitas bukti langsung yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan.¹⁰⁻¹²

Pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting bagi pasien karena setiap pasien menginginkan masalah kesehatannya cepat dan segera diatasi. Harapan utama saat pasien datang ke puskesmas adalah kesembuhan dari penyakit yang diderita. Kesembuhan ini merupakan salah satu bukti keberhasilan kinerja pelayanan klinis. Kesembuhan pasien bukan saja menunjukkan keberhasilan kinerja pelayanan, tetapi juga membuat pasien puas karena tujuan utamanya tercapai.¹³ Hasil penelitian menemukan bahwa adanya hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien. Aspek kepuasan responden yang menonjol terkait dimensi kehandalan responden antara lain: tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien; perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap; perawat memberitahu cara perawatan dan cara minum obat; tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan; dan tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan. Aspek ketidakpuasan responden yang menonjol terkait dimensi kehandalan antara lain: dokter tidak selalu ada sesuai jadwal kerja dan tidak tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga saat pasien atau keluarga pasien memanggil untuk adanya penanganan tidak langsung dilayani. Temuan penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien.¹⁴

Seorang pelanggan berharap akan dilayani dengan baik apabila melihat pelanggan yang lainnya juga dilayani dengan baik oleh penyedia jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu diperlukan responsivitas penyedia jasa untuk memperlakukan dan memanjakan pelanggan secara nyata. Pelanggan butuh dilayani dan dihargai tanpa membedakan status sosial ekonomi.⁸ Hasil penelitian menemukan adanya hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien. Aspek kepuasan responden yang menonjol terkait dimensi

daya tanggap antara lain: tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien; perawat tanggap melayani pasien; tenaga medis menerima dan melayani dengan baik; dan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur. Aspek ketidakpuasan responden yang menonjol terkait dimensi daya tanggap adalah ketidaktepatan waktu dokter dan tenaga medis lainnya dalam memberikan pertolongan atau tindakan medis saat pasien membutuhkan sehingga pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Temuan penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.¹⁵

Kekhawatiran pasien akan muncul jika dokter/perawat gagal memberikan jaminan atas pertolongannya. Hal ini terkait erat dengan kompetensi keahlian dan keilmuan. Pasien butuh kepastian, diagnosis dan prediksi kesembuhan yang tepat serta hal-hal yang berkaitan dengan keadaan penyakitnya (rasa aman).⁷ Pengetahuan, kepercayaan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa pengetahuan dan kemampuan petugas dalam bekerja, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.⁹ Semakin besar jaminan seperti kesembuhan pasien, jaminan kenyamanan saat berada di ruang rawat inap, kemampuan dokter dalam menangani pasien berarti semakin besar kepercayaan pasien terhadap Rumah Sakit.¹⁶ Jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten.¹⁷ Hasil penelitian menemukan adanya hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien. Aspek kepuasan responden yang menonjol terkait dimensi jaminan antara lain: tenaga medis menyediakan obat-obatan dan alat-alat medis yang lengkap; tenaga medis bersifat cekatan serta memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien; dan dokter dan perawat melayani tanpa membedakan status sosial pasien. Aspek ketidakpuasan responden yang menonjol terkait dimensi jaminan: saat mengeluhkan apa yang dirasakan pasien ke tenaga medis, tidak ada penjelasan rinci tentang apa yang pasien derita sehingga membuat pasien merasa tidak mendapatkan jawaban dari apa yang diharapkan. Temuan penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien.^{16,18}

Empati petugas kesehatan merupakan perhatian petugas dalam memahami kebutuhan pasien. Petugas yang sabar, tekun, dan perilaku yang menentramkan hati dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien adalah sikap yang dibutuhkan pasien.¹⁹ Dimensi perhatian ini dalam pelayanan Kesehatan terkait erat dengan kemampuan para dokter atau perawat secara individu untuk: memberikan pelayanan, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien serta bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pasien. Hal ini sangat bergantung pada interpretasi personal tenaga dokter/perawat dalam memberikan pelayanan pada pasien. Dimensi perhatian ini secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi tempat pelayanan kesehatan terutama dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien.²⁰

Hasil penelitian menemukan bahwa ada hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien. Aspek kepuasan responden yang menonjol terkait dimensi empati antara lain: perawat memberikan pelayanan yang sesuai keinginan dan memahami kebutuhan pasien; perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada pasien; dan perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah. Aspek ketidakpuasan yang menonjol terkait dimensi empati antara lain: dokter saat mengontrol pasien hanya sekedar menanyakan keluhan dari pasien saja; dan dokter kerap memberikan resep tanpa menanyakan lebih spesifik

apa yang pasien rasakan untuk tindakan penanganan sesuai dengan yang pasien akibat dari banyaknya pasien yang ditangani dokter. Temuan penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi empati dengan tingkat kepuasan pasien.¹¹

Kekurangan dalam penelitian ini adalah sedikitnya jumlah sampel yang diambil, sehingga masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya serta masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti, akibat kurang telitinya sampel terhadap pernyataan yang ada.

Kesimpulan

Ada hubungan antara dimensi bukti langsung (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang tahun 2019. Pihak manajemen puskesmas diharapkan untuk memperluas dan membuat ruang tunggu keluarga pasien nyaman mungkin, sehingga saat keluarga pasien berkunjung tidak memenuhi ruang perawatan yang berakibat mengganggu istirahat pasien. Puskesmas juga diharapkan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sehingga pasien tidak menunggu lama akibat penundaan waktu pelayanan serta menanyakan lebih spesifik apa yang pasien rasakan untuk tindakan penanganan sesuai dengan yang pasien harapkan.

Daftar Pustaka

1. Silalahi JY, Fitriani AD, Megawati M. Analisis Mutu Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. *J Kesehat PERINTIS (Perintis's Heal Journal)* [Internet]. 2019 Jun 28 [cited 2021 Jan 1];6(1):21–9. Available from: <https://jurnal.stikesperintis.ac.id/index.php/JKP/article/view/165>
2. Rahayu S. Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil pada Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Teupah Tengah Kabupaten Simeulue Tahun 2019 [Internet]. Institut Kesehatan Helvetia Medan; 2019 [cited 2021 Jan 1]. Available from: <http://repository.helvetia.ac.id>
3. Dewi M. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur [Internet]. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. 2016 [cited 2021 Jan 1]. p. 535–44. Available from: <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
4. Dinas Kesehatan Kota Kupang. *Profil Kesehatan Kota Kupang Tahun 2019*. Kota Kupang: Dinas Kesehatan Kota Kupang; 2019.
5. Puskesmas Pasir Panjang. *Profil Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang 2019*. Kupang; 2019.
6. Bitjoli VO, Pinontoan O, Buanasari A. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs dan Non Bpjs Di Rsud Tobelo. *e-journal Keperawatan (e-Kp)*. 2019;7(1):1–8.
7. Alrubaiee L, Alkaa'ida F. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *Int J Mark Stud* [Internet]. 2011 Jan 21 [cited 2021 Jan 1];3(1):p103. Available from: www.ccsenet.org/ijms
8. Zualika, Suhermi, Rivanto R. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2019. *Teras Kesehat* [Internet]. 2020;3(1):40–52. Available from: <https://jurnal.politeknikalislam.ac.id/index.php/jutek/article/view/45/34>
9. Sondari A, Raharjo BB. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal Public Heal Res Dev)* [Internet].

- 2017;1(1):15–21. Available from:
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/14003>
10. Burhanuddin N. Relationship between Health Service Quality and Patients' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa [Internet]. Vol. 12, JURNAL MKMI. 2016 Jun [cited 2021 Jan 1]. Available from: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552>
 11. Andoko, Norman H, Novalina D. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik J Kesehat* [Internet]. 2018;12(2):92–102. Available from: <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/172/114>
 12. Tulangow JT, Rattu AJM, Mandey SL. Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *JIKMU*. 2015;5(2a):354–61.
 13. Djuwa ASS, Sinaga M, Dodo DO. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehat Masy* [Internet]. 2020 Nov 17 [cited 2021 Jan 1];2(2):24–32. Available from: <https://doi.org/10.35508/mkmhttps://ejurnal.undana.ac.id/MKM>
 14. Cahyadi SR, Mudayana AA. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Yogyakarta; 2014. p. 40–8.
 15. Monica L. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember (The Influence of Service Quality on Satisfaction and Loyalty Hospitalized Patients Bina Sehat Jember) [Internet]. Universitas Jember; 2016. Available from: <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/76719>
 16. Arifin S, Rahman F, Pujiyanti N, Wulandari A, Izaak ZA, Affandi R. Analysis of Quality Health Care to Patients Participants of Executive Agency Social Health Insurance in Negara Primary Health Center (PHC) Hulu Sungai Selatan District. *Int J Appl Bus Econ Res*. 2016;14(6):3643–61.
 17. Chriswardani S, Dharminto, Shaluhiah Z. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *J Manaj Pelayanan Kesehat* [Internet]. 2006;4(9):177–84. Available from: <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2752/2474>
 18. Yulianti N, Madiawati PN. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. In: *e-Proceeding of Management* [Internet]. 2015. p. 2056–64. Available from: https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/102311/jurnal_eproc/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-pada-unit-rawat-inap-rumah-sakit-dr-hasan-sadikin-bandung.pdf
 19. Abidin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *J MKMI* [Internet]. 2016;12(2):70–5. Available from: <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/download/922/588>
 20. Wusko AU. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *J Ketsa Bisnis*. 2014;1(1):16–28.