

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Yuliana

Universitas Ivet

E-mail: [ya36329@gmail.com](mailto:ya36329@gmail.com)

Dwi Nur Siti Marchamah

Universitas Ivet

Rani Tiara Desty

Politeknik Kesehatan Surakarta

Jl. Pawiyatan Luhur IV No. 17, Bendan Dhuwur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang

**Abstract.** *The aim of this research is to determine the relationship between health service quality and outpatient satisfaction. The research method used is quantitative research with a cross sectional design. Respondents were patients aged 18-50 years who came to Puskesmas X Grobogan Regency in March-April 2023, totaling 500 patients. The sampling technique used non-probability sampling with accidental sampling technique, namely 83 respondents. The results of the validity test using the product moment person test were declared valid with a calculated value  $> 0.361$  and the results of the reliability test with Cronbach's alpha coefficient (C) were declared reliable with a calculated value  $> 0.600$ . The normality test using the Kolomogorov-Smirnov test shows that the data is not normally distributed with a significance  $< 0.05$ , namely 0.000. The results of the study used the chi-square test with a confidence level of 95%, namely that there was a significant relationship between the variables reliability (p value = 0.000), empathy (p value = 0.002), tangibility (p value = 0.002) on outpatient satisfaction. And there is no significant relationship between the variables of fast response (p value = 0.280), guarantee (p value = 0.511) on outpatient satisfaction.*

**Keywords:** *Quality, Service, Satisfaction, Patients*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Responden merupakan pasien umur 18-50 tahun yang datang ke Puskesmas X Kabupaten Grobogan pada bulan Maret-April tahun 2023 sebanyak 500 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu sebanyak 83 responden. Hasil uji validitas menggunakan uji *product moment person* dinyatakan valid dengan nilai hitung  $> 0,361$  dan hasil uji reliabilitas dengan *koefisien alpha cronbach (C)* dinyatakan reliable dengan nilai hitung  $> 0,600$ . Uji normalitas menggunakan uji *kolomogorov-smirnov* menunjukkan data terdistribusi tidak normal dengan signifikan  $< 0,05$  yaitu 0,000. Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% yaitu adanya hubungan yang bermakna antara variabel kehandalan (p value = 0,000), empati (p value = 0,002), berwujud (p value = 0,002) terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Dan tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel cepat tanggap (p value = 0,280), jaminan (p value = 0,511) terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

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

## LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang di peroleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Yunika Antari & Supadmi, 2019).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat, yang dimana setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Jumlah pelayanan kesehatan menurut Badan Pusat Statistik (2022) sebanyak 5,83% pada tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 8,28% dan tahun 2022 mengalami penurunan menjadi 6,61%.

Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021 disebutkan jumlah Puskesmas rawat inap selama lima tahun terakhir terus meningkat, yaitu sebanyak 3.459 (35,2%) unit pada tahun 2017. Lalu meningkat menjadi 4.201 (40,8%) unit pada tahun 2021. Sedangkan puskesmas non rawat inap cenderung mengalami penurunan jumlah puskesmasnya status pada tahun 2017 yaitu 6.366 (64,7%) dan pada tahun 2021 sebanyak 6.091 (59,2%) (Kemenkes, 2022).

Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan *Service Quality* meliputi, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (berwujud) (Handayany, 2020).

Data pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan disebutkan jumlah pasien pada tahun 2019 sebanyak 1.400 pasien, tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 1.000 pasien, tahun 2021 mengalami penurunan kembali menjadi 952 pasien dan tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 1.250 pasien.

Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja oleh petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Misalnya dokter datang tidak sesuai waktu kerja, keterlambatan petugas administrasi, dan dipercepatnya jam daftar berobat. Selain itu petugas dirasa kurang tanggap, menunda waktu pada saat melayani pasien, dan petugas

kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya sehingga mengakibatkan proses pelayanan yang lama. Dan masih lemahnya sistem pendaftaran pasien karena masih menggunakan sistem manual.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan.

## **KAJIAN TEORITIS**

Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Manurung (2020), menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama *Serv Qual*. Kelima dimensi mutu meliputi: *responsiveness* (cepat tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (berwujud).

*Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat dengan sesuai yang ditawarkan, menerima semua keluhan pasien (Manurung, 2020). *Responsiveness* (cepat tanggap) merupakan keahlian petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu perwaktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan (Manurung, 2020).

*Assurance* (jaminan) yaitu hubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap keteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan merasa terbebas dari resiko, jaminan biaya (Manurung, 2020). *Emphaty* (empati) yaitu sikap petugas yang sabar dan telaten dalam menghadapi pasien yang cukup memberikan harapan yang baik kepada pasien yang baik, di samping itu petugas memiliki rasa hormat, bersahabat, memahami keadaan yang di alami pasien dengan baik merupakan harapan para pasien dan melayani tanpa diskripsi (Manurung, 2020).

*Tangibles* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksisensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinya, pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan teknologi dan penampilan pegawai serta media komunikasi dan petugas memiliki kedisiplinan (Manurung, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat unggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pasien dan kemampuan organisasi penyedia pelayanan dalam hal ini Puskesmas untuk memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut (Handayany, 2020).

Ciri-ciri mutu pelayanan puskesmas yang baik menurut Handayany, (2020) antara lain, yaitu : (a) Memenuhi standar profesi yang ditetapkan, melalui standar struktur, standar proses, dan standar hasil. (b) Sumber daya asuhan keperawatan di manfaatkan secara wajar, efisien, dan efektif. (c) Aman bagi pasien dan perawat pemberi jasa pelayanan. (e) Memperhatikan dan menghormati aspek sosial, ekonomi, agama, budaya, dan tata nilai masyarakat.

Kepuasan pasien merupakan kunci penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman dalam waktu lama, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain (Handayany, 2020).

Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mendukung fungsi dan tujuan puskesmas diperlukan sumber daya manusia kesehatan baik tenaga kesehatan maupun tenaga penunjang kesehatan (Kemenkes, 2022).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian menggunakan pendekatan survey analitik dengan desain *cross sectional*, agar dapat diukur secara bersamaan atau dilaksanakan sekali saja dalam mengumpulkan data. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan selama dua bulan pada Juni – Juli 2023.

Populasi yang diamati pada peneliti ini meliputi semua pasien umur 18-50 tahun yang datang ke Puskesmas X pada bulan Maret-April sebanyak 500 pasien. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin. Dari perhitungan rumus didapatkan hasil 83 responden.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data primer. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (berwujud).

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan uji *Pearson Product Moment*. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan di Puskesmas Geyer II terhadap 30 responden. Pada uji validitas ini menggunakan rumus  $n-2$  maka didapat 28 dengan nilai  $r$  pada tabel kepercayaan 95% adalah 0,361. Adapun dari 6 (enam) variabel tersebut dinyatakan valid masing-masing pertanyaan memiliki nilai hitung  $> 0,361$ .

Uji reliabilitas menggunakan uji *Koefisien Alpha Cronbach (C)*. Berdasarkan data reliabilitas yang dilakukan terhadap 30 responden, nilai *real* ditentukan berdasarkan pada nilai *Koefisien Alpha Cronbach (C)* yaitu 0,600. Adapun dari 6 (enam) variabel tersebut dinyatakan reliabel masing- masing pertanyaan memiliki nilai hitung  $> 0,600$ . Hasil ukur uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov (KS)* menunjukkan bahwa data terdistribusi tidak normal dengan signifikan  $< 0,05$  yaitu 0,000.

Analisis univariat dilakukan dengan menganalisa seluruh variabel, baik variabel independen dan juga variabel dependen dengan menggunakan distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan presentasi dari tiap variabel untuk mengetahui gambaran dari masing- masing variabel.

Analisis bivariat menggunakan uji *Chi Square* gunanya mengetahui kemaknaan hubungan secara statistik. Jika  $p < 0,05$  berarti terdapat hubungan yang bermakna secara statistik. Untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen peneliti menggunakan nilai *Prevalensi Ratio (PR)* dengan interpretasi PR pada *Confidence Interval (CI)* 95%. Untuk membaca hubungan sosiasi ditentukan nilai *Prevalensi Ratio (PR)*. Jika  $PR > 1$  merupakan faktor resiko artinya faktor resiko berhubungan positif dengan kepuasan pasien,  $PR < 1$  artinya mengurangi resiko terjadinya efek yaitu faktor resiko berhubungan negatif dengan kepuasan pasien dan jika  $PR=1$  yaitu diduga merupakan faktor risiko terjadinya efek, dan tidak berpengaruh artinya tidak ada hubungan antara faktor dengan kepuasan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Tabel 1. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan

Puskesmas X Kabupaten Grobogan								
Kepuasan	Kepuasan Pasien				Total		P Value	PR (CI)
	Kurang Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Kurang Handal	4	12,5	28	87,5	32	100	0,000	0,245 (0,094-
Handal	26	51	25	49	51	100		0,637)

Pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan yang merasa kurang puas mendapat pelayanan kurang handal sebanyak 4 (12,5%) responden, responden yang merasa puas namun mendapat pelayanan kurang handal sebanyak 28 (87,5%) responden. Sedangkan responden yang merasa kurang puas mendapat pelayanan yang handal sebanyak 26 (51%) responden, responden yang merasa puas mendapat pelayanan yang handal sebanyak 25 (49%) responden.

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan  $p \text{ value} = 0,000 < 0,05$ . Dari hasil analisis dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% (0,094-0,637) diperoleh *Prevalence Ratio* 0,245 artinya kualitas pelayanan kesehatan yang handal memiliki resiko pasien rawat jalan tidak puas sebanyak 0,245 kali lebih kecil dibandingkan pada kualitas pelayanan kesehatan yang handal.

Penelitian ini sejalan dengan Gultom et al., (2021) bahwa ada hubungan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p \text{ value} = 0,001$ . Menurut (Manurung, 2020) kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat dengan sesuai yang di tawarkan. Hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan kesehatan di puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi pasien terhadap kehandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Jika petugas kesehatan kurang handal atau memiliki kemampuan yang kurang dalam memberikan

pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien tidak puas dan merasa kurang percaya, karena pasien dapat menilai dari tindakan yang dilakukan.

## 2. Hubungan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Tabel 2. Hubungan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Kepuasan	Kepuasan Pasien				Total		P Value	PR (CI)
	Kurang		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Cepat Tanggap	6	50	6	50	12	100	0,280	1,479
Kurang Tanggap	24	33,8	47	66,2	71	100		(0,770-2,841)

Pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan yang merasa kurang puas mendapat pelayanan kurang tanggap sebanyak 6 (50%) responden, responden yang merasakan puas mendapat pelayanan kurang tanggap sebanyak 6 (50%) responden. Sedangkan responden yang merasa kurang puas mendapat pelayanan yang tanggap sebanyak 24 (33,8%) responden, responden yang merasa puas mendapat pelayanan yang tanggap sebanyak 47 (66,2%) responden.

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan  $p \text{ value} = 0,280 > 0,05$ . Dari hasil analisis dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% (0,770-2,841) diperoleh *Prevalence Ratio* 1,479 artinya kualitas pelayanan kesehatan yang kurang tanggap memiliki resiko ketidakpuasan pasien rawat jalan 1,479 kali dibandingkan kualitas pelayanan yang tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan Safitri et al., (2022) bahwa tidak ada hubungan *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien dengan  $p \text{ value} = 0,456$ . Menurut Manurung (2020) *responsiveness* (cepat tanggap) merupakan kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Harapan pelanggan kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan.

### 3. Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Tabel 3. Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan

Kepuasan	Puskesmas X Kabupaten Grobogan						P Value	PR (CI)
	Kepuasan Pasien				Total			
	Kurang Puas		Puas		N	%		
Kurang Baik	6	30	14	70	20	100	0,511	0,788
Baik	24	38,1	39	61,9	63	100		(0,376-1,650)

Pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan yang merasa kurang puas mendapat pelayanan kurang baik sebanyak 6 (30%) responden, responden yang merasakan puas namun mendapat pelayanan kurang baik sebanyak 14 (70%) responden. Sedangkan responden yang merasa kurang puas mendapat pelayanan yang baik sebanyak 24 (38,1%) responden, responden yang merasa puas mendapat pelayanan yang baik sebanyak 39 (61,9%) responden.

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan  $p\ value = 0,511 > 0,05$ . Dari hasil analisis dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% (0,376-1,650) diperoleh *Prevalence Ratio* 0,788 artinya kualitas pelayanan kesehatan pada kurang jaminan yang kurang baik memiliki resiko pasien rawat jalan tidak puas sebanyak 0,788 kali apabila dibandingkan pada kualitas pelayanan kesehatan dengan jaminan yang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurul W et al., (2023) bahwa tidak ada hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan  $p\ value = 0,052$ . Berdasarkan penelitian ini banyak yang menyatakan puas tetapi masih ada yang menyatakan tidak puas. Menurut Manurung (2020) *assurance* (jaminan) berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Pemenuhan terhadap keteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa akan merasa terbebas dari resiko.

#### 4. Hubungan *Emphaty* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Tabel 4. Hubungan *Emphaty* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Puskesmas X

Kepuasan	Kepuasan Pasien				Total		P Value 95%	PR (CI)
	Kurang		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Kurang Empati	21	53,8	18	46,2	39	100	0,002	2,632
Empati	9	20,5	35	79,5	44	100		(1,373-5,048)

Pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan yang merasa kurang puas mendapat pelayanan yang kurang empati sebanyak 21 (53,8%) responden, responden yang merasa puas namun mendapatkan pelayanan yang kurang empati sebanyak 18 (46,2%) responden. Responden yang merasakan kurang puas mendapat pelayanan yang empati sebanyak 9 (20,5%) responden, responden yang merasa puas mendapat pelayanan yang empati sebanyak 35 (79,5%) responden.

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara variabel *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan  $p\ value = 0,002 < 0,05$ . Dari hasil analisis dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% (1,373-5,048) diperoleh *Prevalence Ratio* 2,632 artinya kualitas pelayanan kesehatan yang kurang empati memiliki resiko 2,632 kali pasien rawat jalan tidak puas dibandingkan petugas kesehatan yang empati. pasien pada taraf signifikansi 0,05.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nurul W et al., (2023) bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan  $p\ value = 0,015$ . Berdasarkan penelitian ini faktor yang dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan disebabkan oleh waktu yang diberikan dalam pelayanan sangat singkat, sehingga menyebabkan pasien kurang puas.

*Emphaty* (empati) merupakan sikap petugas yang sabar dan telaten dalam menghadapi pasien yang cukup memberikan harapan yang baik kepada pasien yang baik, di samping itu petugas memiliki rasa hormat, bersahabat, memahami keadaan yang di alami pasien dengan baik merupakan harapan para pasien (Manurung, 2020).

## 5. Hubungan *Tangible* (Berwujud) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Tabel 5. Hubungan *Tangible* (Berwujud) Dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Puskesmas X Kabupaten Grobogan

Kepuasan	Kepuasan Pasien				Total		P Value 95%	PR (CI)
	Kurang		Puas		N	%		
	N	%	N	%				
Kurang	8	19,5	33	80,5	41	100	0,002 0,373 (0,188- 0,739)	
Baik								
Baik	22	52,4	20	47,6	42	100		

Pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan yang merasa kurang puas mendapat pelayanan yang kurang baik sebanyak 8 (19, 5%) responden, responden yang merasa puas namun mendapat pelayanan kurang baik sebanyak 33 (80%) responden. Sedangkan responden yang merasa kurang puas mendapat pelayanan yang baik sebanyak 22 (52,4%) responden, responden yang merasa puas mendapat pelayanan yang baik sebanyak 20 (47,6%) responden.

Berdasarkan uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel *tangibles* (berwujud) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan  $p\ value = 0,002 < 0,05$ . Dari hasil analisis dengan tingkat kepercayaan (CI) 95% (0,188-0,739) diperoleh *Prevalence Ratio* 0,373 artinya kualitas pelayanan kesehatan pada berwujud yang baik memiliki resiko pasien rawat jalan kurang puas 0,373 kali lebih kecil dibandingkan berwujud yang kurang baik.

Hal ini sejalan dengan penelitian Andoko et al., (2018) bahwa ada hubungan *tangibles* (berwujud) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan  $p\ value=0,000$ . Berdasarkan penelitian ini faktor yang menyebabkan pasien merasa tidak puas disebabkan oleh ruang tunggu hanya beberapa berada diteras sehingga jika jumlah pasien banyak ada pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk yang memadai, serta alat-alat medis kurang lengkap dan memadai sehingga apabila terjadi sesuatu diperlukan rujukan ke rumah sakit.

*Tangibles* (berwujud) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksisensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinya, pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan teknologi dan penampilan pegawai serta media komunikasi (Astari, 2020).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan yang bermakna antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan *p value* = 0,000.
2. Tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel *responsiveness* (cepat tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan *p value* = 0,280.
3. Tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan *p value* = 0,511.
4. Ada hubungan yang bermakna antara variabel *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan *p value* = 0,002.
5. Ada hubungan yang bermakna antara variabel *Tangibles* (Berwujud) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan dengan *p value* = 0,002.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada para pihak yang telah membantu terselesaikannya penelitian ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Andoko, Norman, H., & Novalina, D. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2).
- Astari. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Deepublish.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Unmet Need Pelayanan Kesehatan Menurut Provinsi (Persen) Tahun 2020-2022*. <https://www.bps.go.id/indicator/30/1402/1/unmet-need-pelayanan-kesehatan-menurut-provinsi.html>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2).
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. In *Media Nusa Creative*.
- Kemenkes. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia 2021*.
- Manurung, dkk. (2020). Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue October).
- Nurul W, B., Kari Artati, D., & Pelera Ojan, R. M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan Pada Bulan Juni Tahun 2022. *MEDIKA TRADA*, 4(1). <https://doi.org/10.59485/jtemp.v4i1.28>
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2).
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. (n.d.). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Yunika Antari, N. L. P., & Supadmi, N. L. (2019). Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p09>