

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AENG TOWA KABUPATEN TAKALAR

### *RELATIONSHIP SATISFACTION WITH QUALITY HEALTH CARE IN THE OUTPATIENT HEALTH AENG TOWA TAKALAR DISTRICT*

**Rustam Efendi, Alwy Arifin<sup>1</sup>, Darmawansyah<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin  
(Email: efendi.rustam28@yahoo.com/ 082187770460)

#### ABSTRAK

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 diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Metode penarikan sampel adalah *accidental sampling*. Sampel adalah pasien rawat jalan Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 berjumlah 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Melalui penelitian ini, sebaiknya pihak puskesmas lebih meningkatkan kenyamanan pada bagian kondisi ruang tunggu yang masih agak berdesakan, kebersihan dan kelengkapan peralatan, dan kondisi toilet yang masih kurang baik, puskesmas harus lebih meningkatkan ketepatan waktu karena masih ada pasien yang mengeluhkan ketepatan waktu tenaga kesehatan dan pelayanan yang masih lambat dan berbelit-belit serta puskesmas harus lebih meningkatkan hubungan tenaga kesehatan dengan pasien

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

#### ABSTRACT

*Measurement of the absolute levels of patient satisfaction in health care quality improvement efforts. Through these measurements, it can be seen the extent to which the dimensions of health care quality that has been organized to meet patient expectations. This study aims to determine the relationship of health care quality with patient satisfaction in outpatient clinic Aeng Towa Takalar district 2013. Types of research used in this study is a quantitative study using cross-sectional approach. Sampling method was accidental sampling. Samples are outpatient clinic Aeng Towa Takalar district 2013 amounted to 100 people. The results showed that there is a relationship between convenience, timeliness, and human relationships with patient satisfaction at clinic Aeng Towa Takalar district 2013. Through this research, the clinic should further enhance comfort in the waiting room conditions are still somewhat crowded, cleanliness and completeness of equipment, and the condition of the toilets were still not good, health centers should further improve the accuracy of the time because there are still patients who complain of health workers and timeliness service was slow and cumbersome and health center personnel should improve their relationship with the patient's health*

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

## **PENDAHULUAN**

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Sebuah Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004)

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

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 1999). Selain itu Sabarguna (2004) juga bahwa, kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

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 diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien (Imbalo 2007).

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka Puskesmas Aeng Towa harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Pada pengambilan data awal diperoleh data Puskesmas Aeng Towa ditunjang oleh dokter umum 2 orang, Dokter Gigi 2 orang, Apoteker 2 orang, tenaga kesehatan masyarakat 8, perawat 9 orang, tenaga gizi 1 orang, bidan 9 orang. Dari hasil pengambilan data awal tiga tahun terakhir pada Puskesmas Aeng Towa terjadi ketidak stabilan kunjungan pasien rawat jalan yang cenderung naik turun, hal ini dapat dilihat yaitu dari tahun 2010 jumlah kunjungan sebanyak 22700 kunjungan, tahun 2011 meningkat sebanyak 23381 kunjungan dan tahun 2012 jumlah kunjungan mengalami penurunan yaitu 21972 kunjungan.

Terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun dikarenakan dua faktor yaitu faktor Eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di wilayah kerja Puskesmas Aeng Towa juga berkurang. ataupun faktor internal dari Puskesmas Aeng Towa sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan penurunan jumlah pasien. Untuk itu puskesmas harus menempatkan orientasi pada kepuasan pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan berupa standar keahlian (profesi) untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pada pihak pemberi layanan melalui pelayanan yang prima.

Berdasarkan data diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Aeng Towa Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar tahun 2013.

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Aeng Towa Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar pada bulan Juli 2013. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode *accidental sampling* sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien.

Data primer diperoleh dengan daftar kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan serta melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kepuasan pasien. Data sekunder diperoleh dari Profil Puskesmas Aeng Towa dan laporan tahunan Puskesmas Aeng Towa 3 tahun terakhir serta data yang berhubungan dengan penelitian. Setelah data di kumpulkan maka selanjutnya analisis data. Analisis Data dilakukan dengan tabulasi data dan pengujian hipotensi. Ho akan diuji dengan tingkat kemaknaan 0,05.

Uji statistik yang digunakan adalah analisis statistik Chi-Square ( $X^2$ ). Data yang sudah diolah dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi beserta penjelasannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pada umumnya presentase umur responden terbesar adalah kelompok umur 31– 40 tahun sebanyak 35 responden (35%) dan terendah adalah kelompok umur < 20 tahun sebanyak 4 responden (4%). Adapun jenis kelamin terbanyak yakni perempuan sebesar 64% dan sisanya laki-laki sebesar 36%. Secara keseluruhan distribusi pekerjaan responden terbanyak adalah tidak bekerja / ibu rumah tangga yakni 48 responden (48,0%), sedangkan distribusi terendah adalah yang berprofesi sebagai *Office Boy* sebanyak 1 responden. Selain itu secara keseluruhan pada umumnya perawat mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMP, yakni sebanyak 39 responden (39,0%), sedangkan yang terendah yaitu sarjana sebanyak 2 responden (2,0%) (**Tabel 1**)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan mendapat kenyamanan cukup sebanyak 94 responden (94,0%), sedangkan sisanya responden yang kurang nyaman sebanyak 6 responden (6,0%). Begitu pula dengan variabel ketepatan waktu yang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan ketepatan waktu cukup sebanyak 91 responden (91,0%), sedangkan sisanya responden yang menyatakan ketepatan waktu kurang sebanyak 9 responden (9,0%). Selain itu, hasil penelitian di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 tentang hubungan antar manusia menunjukkan bahwa responden yang menyatakan hubungan antar manusia cukup sebanyak 93 responden (91,0%), dan yang menyatakan hubungan antar manusia kurang sebanyak 7 responden (7,0%). Secara keseluruhan kepuasan pasien menunjukkan bahwa responden yang menyatakan cukup terhadap variabel kepuasan pasien sebanyak 91 responden (91,0%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 9 responden (9,0%) (**Tabel 2**)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 94 responden yang menyatakan cukup akan kenyamanan, terdapat 4 responden (4,0%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 90 responden (90,0%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 6 responden yang menyatakan kurang akan kenyamanan, terdapat 5 responden (5,0) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 1 responden (1,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan chi – square diperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,005$ ) maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di

puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Hasil uji statistik dengan koefisien  $\phi$  (phi) diperoleh nilai  $\phi = 0,656$  interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan kuat karena berada diantara nilai 0,51-0,75. Hal ini berarti terdapat hubungan kuat antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 (**Tabel 3**)

Hasil penelitian tentang hubungan ketepatan waktu dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 91 responden yang menyatakan cukup akan ketepatan waktu, terdapat 3 responden (3,0%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 88 responden (88,0%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 9 responden yang menyatakan kurang akan ketepatan waktu, terdapat 6 responden (6,0) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 3 responden (3,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan chi – square diperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,005$ ) maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Hasil uji statistik dengan koefisien  $\phi$  (phi) diperoleh nilai  $\phi = 0,634$  interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan kuat karena berada diantara nilai 0,51-0,75. Hal ini berarti terdapat hubungan kuat antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 (**Tabel 3**)

Selain itu hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 93 responden yang menyatakan cukup akan hubungan antar manusia, terdapat 4 responden (4,0%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 89 responden (89,0%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 7 responden yang menyatakan kurang akan hubungan antar manusia, terdapat 5 responden (5,0) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 2 responden (2,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan chi – square diperoleh nilai  $p = 0,001$  ( $p < 0,005$ ) maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Hasil uji statistik dengan koefisien  $\phi$  (phi) diperoleh nilai  $\phi = 0,598$  interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan kuat karena berada diantara nilai 0,51-0,75. Hal ini berarti terdapat hubungan kuat antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. (**Tabel 3**)

## **Pembahasan**

Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya unntuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayana kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (Imbalo, 2007).

Responden yang menjawab kenyamanan kurang puas banyak yang mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang masih agak berdesakan, kebersihan dan kelengkapan peralatan, dan kondisi toilet yang masih kurang baik. Namun secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa puskesmas ini sudah memberikan tingkat kenyamanan yang memuaskan.

Penelitian ini didukung oleh Yeni (2012) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai  $\rho = 0,007$  ( $\rho > 0,05$ ) Penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Miranty (2013) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara dimana terdapat hubungan kuat antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien phi yang peroleh yaitu  $\phi = 0,703$ .

Ketepatan waktu dijabarkan layanan kesehatan yang dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat serta dengan biaya efisien, kunjungan dokter, kecepatan pelayanan pendaftaran dan performance petugas dari ketepatan jadwal pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya.

Responden yang menjawab ketepatan waktu kurang puas banyak yang mengeluhkan ketepatan waktu tenaga kesehatan dan pelayanan yang masih lambat dan berbelit-belit. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Wiranto (2013) terhadap 95 pasien rawat inap di RSUD Lanto Dg. Pasewang Jeneponto didapatkan sebagian besar pasien menyatakan puas akan ketepatan waktu yang diberikan puskesmas. Adapun keluhan pasien menyangkut ketepatan waktu tenaga kesehatan. Menurut Azwar (1996) puas atau tidaknya pemakain jasa pelayanan mempunyai kaitan erat dengan baik atau tidaknya mutu pelayanan maka suatu

pelayanan keehatan disebut sebagai bermutu apabila pelayanan diselenggarakan secara efisien. Hubungan pasien dengan tenaga kesehatan, dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, empaty, kesopanan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsive, support, dan seberapa tanggap dokter/perawat.

Responden yang menjawab hubungan antar manusia kurang puas banyak yang mengeluhkan kurangnya kesempatan untuk bertanya dan komunikasi tenaga kesehatan yang kurang dipahami yang disebabkan sebagian besar tenaga kesehatan menggunakan bahasa lokal.

Penelitian ini didukung oleh Wiranto (2013) tentang analisis kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lantodong Pasewang dimana terdapat hubungan yang signifikan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistic didapatkan nilai  $\phi = 0,266$ . Penelitiannya menjelaskan bahwa hubungan antar manusia berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, hubungan tenaga kesehatan dan pasien yang diperoleh akan meningkatkan keinginan pasien untuk berkunjung kembali ke puskesmas.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhofi (2013) di puskesmas Tanrutedong Kab. Sidenreng Rappang, yang menunjukkan bahwa petugas puskesmas selalu menyapa pasien yang berkunjung dengan sopan, ramah dan peduli sesuai dengan tata krama dan menggunakan bahasa yang sopan, kemudian petugas meminta kartu Jamkesmas pasien dengan ramah kemudian mempersilahkan menunggu proses pencatatan di tempat yang telah disediakan. Pada saat pencatatan dan pelayanan berlangsung, petugas mampu memberikan informasi yang jelas tentang tata cara mendapatkan pengobatan pada pasien. Petugas juga sering kali melontarkan kata-kata yang lucu untuk mencairkan suasana, sehingga pasien tidak canggung lagi untuk bertanya dan mengeluarkan pendapat sehubungan dengan penyakit dan pengobatannya. Petugas juga sangat tanggap dan mau mendengar keluhan dari pasien.

Mendengar keluhan dan berkomunikasi dengan efektif sangat penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik. Dimensi hubungan antarmanusia yang kurang baik dapat mengurangi kadar dimensi efektivitas dan dimensi kompetensi teknis dari layanan kesehatan yang diselenggarakan. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diberlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang (Imbalo, 2007). Selain itu, dalam buku yang sama disebutkan bahwa hubungan antarmanusia dalam suatu layanan kesehatan penting karena merupakan kebutuhan dari pelanggan layanan kesehatan yang harus terpenuhi untuk menghasilkan

layanan kesehatan yang bermutu. Kunci keberhasilan suatu organisasi layanan kesehatan ialah mengetahui apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh pelanggan dan berupaya memenuhinya. Salah satu dari keenam kebutuhan pelanggan eksternal (pengguna layanan/pasien) yakni Kebutuhan terhadap penghargaan dan penghormatan pribadi, artinya semua pasien harus diperlakukan sebagai manusia yang penting dan harus dihormati. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan, kebutuhan pasien yang menyangkut hubungan antarmanusia pada umumnya telah terpenuhi.

Azwar (1996) menyatakan bahwa terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu hubungan antara dokter-pasien harus baik yang sangat diharapkan juga petugas dapat bersedia memberi perhatian yang cukup kepada pasien tanpa ada perbedaan, menampung dan mendengar semua keluhan pasien sehingga tercipta hubungan antarmanusia yang baik. Menurut Aditama (2002), bahwa kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan ditentukan pula oleh pelayanan perawat. Ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan lebih disebabkan oleh perawat yang bermuka cemberut betapapun cekatan dan profesionalnya perawat tersebut. Ketidakpuasan yang paling sering terjadi adalah terhadap sikap dan perilaku perawat yang kurang komunikatif. Menurut Wijono, 1999 bahwa sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 dan berdasarkan *uji chramer* hubungan variabel tersebut masuk dalam kategori kuat. Begitu pula hasil penelitian tentang hubungan ketepatan waktu dan kepuasan pasien diperoleh adanya hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 dan berdasarkan *uji chramer* hubungan variabel tersebut masuk dalam kategori kuat. Selain itu diperoleh juga adanya hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013 dan berdasarkan *uji chramer* hubungan variabel tersebut masuk dalam kategori kuat.

Disarankan kepada kepala puskesmas agar meningkatkan kenyamanan pada bagian kondisi ruang tunggu yang masih agak berdesakan, kebersihan dan kelengkapan peralatan, dan kondisi toilet yang masih kurang baik. Selain itu pihak puskesmas harus lebih

meningkatkan ketepatan waktu karena masih ada pasien yang mengeluhkan ketepatan waktu tenaga kesehatan dan pelayanan yang masih lambat dan berbelit-belit. Selain itu disarankan kepada pihak puskesmas agar lebih meningkatkan hubungan tenaga kesehatan dengan pasien karena masih ada pasien yang kurang puas dan mengeluhkan kurangnya kesempatan untuk bertanya dan komunikasi tenaga kesehatan yang kurang dipahami yang disebabkan sebagian besar tenaga kesehatan menggunakan bahasa lokal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta
- Azrul, A. 1996. *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu*. Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia. Jakarta
- Azrul, A 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Erniawati, 2004. *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Barandasari Kec.Maros Baru Kabupaten Maros*, Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
- Ilyas, Y. 1999, *Rumah Sakit Dalam Organisasi Sosial Dan Medis*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Imbalo, P.2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan Jakarta Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Indraty, D. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
- Khusnawati. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu Raya*. Skripsi sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Miranty, K. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara*. Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Muhofi, A. 2013. *Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jamkesmas Pada Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Tanrutedong Kabupaten Sidenreng Rappang tahun 2013*. Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Muninjaya, Gde, A. A. 2004, *Manajemen Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC Jakarta.
- Profil Kesehatan puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar Tahun 2012

- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Wijono. D, 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Air Langga Universitas Press. Surabaya
- Wiranto, M. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap di RSUD lanto dg. Pasewang kabupaten Jeneponto tahun 2013*. Skripsi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Yeni, A. 2012. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Daeng Radja*. Skripsi FKM. Universitas Hasanudin Makassar.

**LAMPIRAN****Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar**

<b>Karakteristik Responden</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
< 21	4	4,0
21 – 30	34	34,0
31 – 40	35	35,0
41 – 50	16	16,0
>50	11	11,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki laki	36	36,0
Perempuan	64	64,0
<b>Lama Bekerja</b>		
Petani	12	12,0
Sopir	6	6,0
Wiraswasta	25	25,0
Pegawai Swasta	6	6,0
TNI/POLRI	2	2,0
Tidak Bekerja/IRT	48	48,0
OB	1	1,0
<b>Pendidikan terakhir</b>		
Tidak Sekolah	8	8,0
SD	23	23,0
SMP	39	39,0
SMA	28	28,0
Sarjana	2	2,0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Data Primer, 2013***Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Kenyamanan, Ketepatan Waktu, Hubungan Antar Manusia, dan Kepuasan Pasiendi Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar**

<b>Variabel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Kenyamanan</b>		
Kurang	6	6,0
Cukup	94	94,0
<b>Ketepatan Waktu</b>		
Kurang	9	9,0
Cukup	91	91,0
<b>Hubungan Antar Manusia</b>		
Kurang	7	7,0
Cukup	93	93,0
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Kurang	9	9,0
Cukup	91	91,0
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Data Primer, 2013*

**Tabel 3. Hubungan Kenyamanan, Ketepatan Waktu, dan Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar**

Variabel	Kepuasan Pasien				n	%
	Kurang		Cukup			
	n	%	n	%		
<b>Kenyamanan</b>						
Kurang	5	5,0	1	1,0	6	6,0
Cukup	4	4,0	90	90,0	94	94,0
<b>Ketepatan Waktu</b>						
Kurang	6	6,0	3	3,0	9	9,0
Cukup	3	3,0	88	88,0	91	91,0
<b>Hubungan Antar Manusia</b>						
Kurang	5	5,0	2	2,0	7	7,0
Cukup	4	4,0	89	89,0	93	93,0
<b>Jumlah</b>					<b>100</b>	<b>100,0</b>

*Sumber : Data Primer, 2013*