

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep**

##### **1. Keadaan Geografi**

Puskesmas Segeri didirikan sejak Tahun 1960 terletak di Kelurahan Segeri Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan jarak tempuh  $\pm$  25 Km dari ibukota kabupaten. Wilayah kerja Puskesmas Segeri terdiri dari 4 kelurahan yaitu Kelurahan Segeri, Kelurahan Bontomatene, Kelurahan Bawasalo, dan Kelurahan Bone, dengan luas wilayah 31.28 Km<sup>2</sup> dan berbatasan langsung dengan :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Boddie Kecamatan Mandalle
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Tamarupa Kecamatan Ma'rang
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Baring dan Desa Parenreng
- Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

##### **2. Visi dan Misi Puskesmas Segeri**

###### **a. Visi**

Terdepan menuju Segeri Semakin Sehat (SMS) 2020

###### **b. Misi**

- 1) Meningkatkan kapasitas SDM Puskesmas melalui pendidikan dan pelatihan.
- 2) Menjalin kemitraan dengan lintas sektor, swasta dan kelompok-kelompok masyarakat.

- 3) Mengeksplorasi potensi masyarakat melalui gerakan pemberdayaan.
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana puskesmas dan jaringannya.
- 5) Meningkatkan kapasitas sistem informasi dan manajemen puskesmas beserta jaringannya.

### **3. Tenaga Kesehatan dan Struktur Organisasi Puskesmas Segeri**

#### **a. Tenaga Kesehatan**

Jumlah tenaga kesehatan yang terdapat di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep sebanyak 91 orang dengan penyebaran 77 orang bertugas di Puskesmas, 19 orang bertugas di Puskesmas Pembantu dan Poskesdes. Adapun spesifikasi dari pegawai tetap, yang terdiri dari:

- 1) Dokter Gigi : 1 orang
- 2) Dokter Umum : 2 orang
- 3) S1 Keperawatan + Ners : 19 orang
- 4) S1 Keperawatam : 4 orang
- 5) DIII Keperawatan : 8 orang
- 6) SPK : 1 orang
- 7) S1 Administrasi Kebijakan Kesehatan : 3 orang
- 8) S1 Epidemiologi : 1 orang
- 9) S1 Kesling : 1 orang
- 10) S1 Gizi Kesehatan Masyarakat : 1 orang

- 11) DIV Kebidanan : 8 orang
- 12) DIII Kebidanan : 31 orang
- 13) DIII rekam medik : 1 orang
- 14) DIII Keperawatan Gigi : 4 orang
- 15) DIII Gizi : 1 orang
- 16) Analis Kesehatan : 2 orang
- 17) Asisten Apoteker : 1 orang
- 18) Apoteker : 1 orang

#### b. Struktur Organisasi



Gambar 5.1

Struktur Organisasi Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep  
 Sumber : Data Sekunder Profil Puskesmas Segeri

#### **4. Sarana Kesehatan Medis dan Non Medis**

##### **a. Sarana Penunjang Medis**

- 1) Puskesmas
- 2) Pustu
- 3) Poskesdes
- 4) Posyandu
- 5) Puskesmas
- 6) Apotek
- 7) Laboratorium

##### **b. Sarana Penunjang Non Medis**

- 1) Ambulance
- 2) Rumah Makan
- 3) Motor
- 4) Mobil Jenazah
- 5) Bank BRI

#### **B. Hasil**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep, dengan sasaran pasien yaitu pasien rawat jalan, dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan. Waktu yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu selama satu bulan yaitu pada bulan April - Mei 2021. Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalandi Puskesmas Segeri.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah Kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai semua variabel independen dan variabel

dependen yang diteliti. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut :

### **1. Analisis Univariat**

Analisis ini digunakan untuk menganalisis setiap variabel secara deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel.

#### **a. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden merupakan ciri khas yang melekat pada diri responden. Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan dari 100 sampel yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep. Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 5.1.

**Tabel 5.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Demografi Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep**

Karakteristik	Frekuensi	
	n	%
<b>Kelompok Umur</b>		
15 – 25	17	17%
26 – 36	20	20%
37 – 47	29	29%
38 – 48	28	28%
49 – 59	6	6%
60 – 70	-	-
71 – 81	-	-
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	45	45 %
Perempuan	55	55%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Tidak Sekolah	1	1%
SD	5	5%
SMP	12	12%
SMA	51	51%
S1	23	23%
S2	8	8%
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	6	6%
Petani	17	17%
Wiraswasta	22	22%
PNS	6	6%
TNI/POLRI	3	3%
Mahasiswa/Pelajar	6	6%
IRT	27	27%
Karyawan Swasta	13	13%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada Tabel 5.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden, kelompok umur terbanyak terdapat pada kelompok umur 37 - 47 tahun yaitu sebanyak 29 responden atau

sebesar 29%. Sedangkan kelompok umur paling sedikit jumlahnya adalah kelompok umur 60 – 70 tahun yaitu sebanyak 6 responden atau sebesar 6%. Jenis kelamin responden terbanyak terdapat pada jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 responden atau sebesar 55% sedangkan jenis kelamin paling sedikit adalah laki-laki yaitu sebanyak 45 responden atau sebesar 45%. Pendidikan terakhir terbanyak terdapat pada kategori tamat SMA yaitu sebanyak 51 responden atau sebesar 51% sedangkan pendidikan terakhir paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak sekolah yaitu sebanyak 1 orang atau sebesar 1%. Pekerjaan responden terbanyak terdapat pada kategori tidak bekerja sebanyak 27 responden atau sebesar 27%. Sedangkan pekerjaan paling sedikit adalah TNI/POLRI yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 3%.

Selanjutnya, data mengenai penyakit yang diderita pasien dari 100 responden selama kurang lebih 2 minggu pengambilan data, didominasi oleh pasien yang berkunjung pada Poli Umum dan Poli Gigi. Dimana persentase pasien pada Poli Umum sebanyak 70 responden (70%), didominasi oleh pasien penderita demam, batuk berdahak, mengalami alergi, radang tenggorokan, serta influenza. Namun ada juga beberapa pasien yang mengalami keluhan dibagian saraf dan mata.

Sedangkan pada pemeriksaan pada Poli Gigi sebanyak 25 pasien rawat jalan (25%) yang didominasi oleh tindakan cabut gigi dan keluhan gusi bengkak. Serta terdapat 5 orang pasien pada Poli KIA sebanyak (5%) yang didominasi oleh pasien dengan keluhan anemia dan sembelit.

## **b. Karakteristik Variabel Penelitian**

### **1) Kualitas Pelayanan**

Penilaian kualitas pelayanan yang diteliti meliputi dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Responsibility* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati/sikap), dan *Tangibility* (Bukti fisik). Adapun hasil analisis univariat persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep sebagai berikut :

#### **a) Bukti Fisik (*Tangibility*)**

Bukti fisik (*tangibility*) adalah penilaian pasien terhadap tampilan Rumah Sakit yang berkaitan dengan perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan, serta fasilitas yang memadai selama melakukan perawatan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep.

**Tabel 5.2**  
**Hubungan Bukti Fisik (*Tangibility*) dengan Kepuasan**  
**Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten**  
**Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

No	<i>Tangibility</i>	Jawaban								Total	
		SS		S		KS		TS		n	%
		n	%	n	%	N	%	n	%		
1	Penampilan Perawat dan Dokter sesuai dengan protokol Covid-19 (menggunakan masker dan sarung tangan)	64	64%	27	27%	8	8%	1	1%	100	100%
2	Ruangan pelayanan terlihat rapi, bersih, serta terasa aman dan nyaman.	44	44%	44	44%	9	9%	3	3%		
3	Tersedia Hand Sanitizer di dalam ruangan pelayanan kesehatan.	44	44%	41	41%	12	12%	3	3%		
4	Puskesmas Segeri telah memiliki ruang tunggu dengan prosedur Covid-19.	51	51%	40	40%	6	6%	3	3%		
5	Memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap	33	33%	47	47%	16	16%	4	4%		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi setuju yaitu pernyataan nomor 4 sebanyak 91 responden (91%). Sedangkan jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi tidak setuju yaitu pernyataan nomor 5 sebanyak 20 responden (20%). Adapun data berdasarkan distribusi responden menurut *Tangibility* dapat dilihat pada Tabel 5.3.

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik**  
**(Tangibility) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri**  
**Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Tangibility</i>	Frekuensi	
	N	%
Baik	92	92%
Tidak Baik	8	8%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 100 responden, *tangibility* terbanyak terdapat pada kategori baik yaitu sebanyak 92 responden dengan persentase 92%, sedangkan *tangibility* paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 8 responden dengan persentase 8%.

**b) Kehandalan (*Reliability*)**

Kehandalan adalah penilaian pasien terhadap kehandalan Puskesmas Segeri yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan benar, diagnosis yang diberikan akurat, memberikan pengobatan dan perawatan yang terampil, serta pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada pasien selama dirawat jalan.

**Tabel 5.4**  
**Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan**  
**Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri**  
**Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

No	Reliability	Jawaban								Total	
		SS		S		KS		TS		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Petugas memberikan informasi mengenai jalur pelayanan kesehatan bagi pasien yang datang ke Puskesmas.	55	55%	38	38%	7	7%	0	0%	100	100%
2	Pelayanan informasi kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.	37	37%	57	57%	2	2%	4	4%		
3	Petugas sigap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan.	47	47%	39	39%	11	11%	3	3%		
4	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	34	34%	56	56%	4	4%	6	6%		
5	Lama pengobatan yang dilakukan oleh dokter sesuai dengan harapan pasien	37	37%	43	43%	15	15%	5	5%		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi setuju yaitu pernyataan nomor 2 sebanyak 94 responden (94%). Sedangkan jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi tidak setuju yaitu pernyataan nomor 5 sebanyak 20 responden (20%). Data berdasarkan distribusi responden menurut keandalan (*reliability*) dapat dilihat pada Tabel 5.5.

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan**  
**(Reliability) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri**  
**Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Reliability</i>	Frekuensi	
	N	%
Baik	92	92%
Tidak Baik	8	8%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada tabel 5.5 menunjukkan bahwa dari 100 responden, *reliability* terbanyak terdapat pada kategori baik yaitu sebanyak 92 responden dengan persentase 92%, sedangkan *reliability* paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 8 responden dengan persentase 8%.

**c) Daya Tanggap (*Responsibility*)**

Daya tanggap adalah penilaian pasien terhadap kemampuan Puskesmas Segeri yang berkaitan dengan ketanggapan petugas kesehatan atas keluhan dan masalah yang dihadapi pasien, serta kecepatan petugas.

**Tabel 5.6**  
**Hubungan Daya Tanggap (*Responsibility*) dengan**  
**Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri**  
**Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

No	<i>Responsibility</i>	Jawaban								Total	
		SS		S		KS		TS		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.	42	42%	45	45%	13	13%	0	0%	100	100%
2	Petugas menjawab dengan cepat setiap pertanyaan yang diajukan oleh pasien.	36	36%	50	50%	12	12%	2	2%		
3	Petugas memberikan informasi secara tertulis jika pasien tidak memahami tentang jalur pelayanan kesehatan di Puskesmas.	41	41%	44	44%	14	14%	1	1%		
4	Dokter yang bersangkutan memberikan penjelasan tentang penyakit yang di derita pasien.	56	56%	34	34%	4	4%	6	6%		
5	Petugas kesehatan Puskesmas Segeri bersikap ramah dan sopan pada pasien.	45	45%	34	34%	14	14%	7	7%		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 5.6 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi setuju yaitu pernyataan nomor 4 sebanyak 90 responden (90%). Sedangkan jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi tidak setuju yaitu pernyataan nomor 5 sebanyak 21 responden (21%). Adapun data berdasarkan distribusi responden menurut *responsibility* dapat dilihat pada Tabel 5.7.

**Tabel 5.7**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap**  
**(Responsibility) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri**  
**Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Responsibility</i>	Frekuensi	
	N	%
Baik	91	91%
Tidak Baik	9	9%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa dari 100 responden, *responsibility* terbanyak terdapat pada kategori baik yaitu sebanyak 91 responden dengan persentase 91%, sedangkan *responsibility* paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 9 responden dengan persentase 9%.

**d) Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan Puskesmas Segeri yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan petugas, jaminan keamanan, perilaku petugas yang baik kepada pasien rawat jalan, dan pengalaman tenaga medis.

**Tabel 5.8**  
**Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan**  
**Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten**  
**Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

No	<i>Assurance</i>	Jawaban								Total	
		SS		S		KS		TS		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Petugas memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien.	53	53%	34	34%	12	12%	1	1%	100	100%
2	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan di Puskesmas.	48	44%	44	44%	6	6%	2	2%		
3	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang dapat dipertanggung jawabkan.	36	36%	49	49%	10	10%	5	5%		
4	Puskesmas Segeri telah memiliki dokter spesialis	12	12%	23	23%	32	32%	33	33%		
5	Perilaku dokter memberikan rasa aman	44	44%	40	40%	6	6%	10	10%		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 5.8 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi setuju yaitu pernyataan nomor 2 sebanyak 92 responden (92%). Sedangkan jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi tidak setuju yaitu pernyataan nomor 4 sebanyak 65 responden (65%). Adapun data berdasarkan distribusi responden menurut *Assurance* dapat dilihat pada Tabel 5.9.

**Tabel 5.9**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)**  
**Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten**  
**Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Assurance</i>	Frekuensi	
	n	%
Baik	94	94%
Tidak Baik	6	6%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 100 responden, *assurance* terbanyak terdapat pada kategori baik yaitu sebanyak 94 responden dengan persentase 94%, sedangkan *assurance* paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 6 responden dengan persentase 6%.

**e) Empati (*Empathy*)**

Sikap adalah penilaian pasien terhadap kemampuan Puskesmas Segeri berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien rawat.

**Tabel 5.10**  
**Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien**  
**Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep**  
**pada Masa Pandemi Covid-19**

No	<i>Emphaty</i>	Jawaban								Total	
		SS		S		KS		TS		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Petugas memberikan Informasi pelayanan kesehatan tanpa pasien harus minta.	45	45%	39	39%	14	14%	2	2%	100	100%
2	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi kepada pasien.	32	32%	54	54%	11	11%	3	3%		
3	Petugas memberikan perhatian yang sama terhadap semua pasien.	43	43%	39	39%	15	15%	3	3%		
4	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	39	39%	35	35%	25	25%	1	1%		
5	Petugas Puskesmas menenangkan rasa cemas pasien terhadap penularan Covid-19 di Puskesmas.	50	50%	42	42%	4	4%	4	4%		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 5.10 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi setuju yaitu pernyataan nomor 5 sebanyak 92 responden (92%). Sedangkan jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi tidak setuju yaitu pernyataan nomor 4 sebanyak 26 responden (26%). Adapun data berdasarkan distribusi responden menurut *Emphaty* dapat dilihat pada Tabel 5.11.

**Tabel 5.11**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Empati (*Emphaty*)**  
**Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten**  
**Pangkeppada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Emphaty</i>	Frekuensi	
	N	%
Baik	96	96%
Tidak Baik	4	4%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa dari 100 responden, *emphaty* terbanyak terdapat pada kategori baik yaitu sebanyak 96 responden dengan persentase 96%, sedangkan *emphaty* paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 4 responden dengan persentase 4%.

#### **f) Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu hal yang dirasakan pasien yang muncul atau timbul sebagai akibat dari kinerja petugas kesehatan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep setelah pasien merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Penyajian data kepuasan pasien dibagi menjadi 2 kelompok yaitu dikategorikan puas apabila didapatkan skor total  $\geq 62,5\%$ , dan kategori tidak puas apabila didapatkan skor total  $< 62,5\%$ .

**Tabel 5.12**  
**Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas**  
**Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

No	Kepuasan Pasien	Jawaban								Total	
		SS		S		KS		TS		n	%
		n	%	n	%	n	%	n	%		
1	Petugas memberikan pelayanan yang nyaman	42	42%	43	43%	13	13%	2	2%	100	100%
2	Petugas memberikan perlakuan yang adil terhadap pasien rawat jalan.	34	34%	45	45%	18	18%	3	3%		
3	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya.	33	33%	53	53%	13	13%	1	1%		
4	Untuk melakukan pengobatan saya hanya percaya dengan pelayanan Puskesmas Segeri.	43	43%	38	38%	18	18%	1	1%		
5	Bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di Puskesmas maka saya akan merekomendasikan Puskesmas Segeri.	47	47%	31	31%	17	17%	5	5%		

Sumber : *Data Primer, 2021*

Berdasarkan Tabel 5.12 dapat diketahui bahwa jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi setuju yaitu pernyataan nomor 3 sebanyak 86 responden (86%). Sedangkan jumlah tertinggi jawaban responden pada frekuensi tidak setuju yaitu pernyataan nomor 5 sebanyak 22 responden (22%). Adapun data berdasarkan distribusi responden menurut kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 5.13.

**Tabel 5.13**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**  
**Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten**  
**Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	
	n	%
Baik	95	95%
Tidak Baik	5	5%
Total	100	100%

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil penelitian pada tabel 5.13 menunjukkan bahwa dari 100 responden, kepuasan pasien terbanyak terdapat pada kategori puas yaitu sebanyak 95 responden dengan persentase 95%, sedangkan kepuasan pasien paling sedikit jumlahnya terdapat pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 5 responden dengan persentase 5%.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Variabel yang dimaksud yaitu variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel independen (*reliability, responsibility, assurance, empathy, tangibility*). Berikut ini merupakan hasil analisis bivariat antara variabel dependen dan variabel independen :

### a. Hubungan Bukti Fisik (*Tangibility*) dengan Kepuasan Pasien

Berikut ini hasil analisis bivariat antara *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi covid-19.

**Tabel 5.14**  
**Hubungan *Tangibility* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di**  
**Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi**  
**Covid-19**

<i>Tangibility</i>	Kepuasan Pasien				Total		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	83	83%	9	9%	92	92%	<i>P</i> = 0.009
Tidak Baik	4	4%	4	4%	8	8%	
Total	87	87%	13	13%	100	100%	

*Sumber : Data Primer, 2021*

Hasil analisis pada tabel 5.14 menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik (*tangibility*) yang menilai baik dan puas sebanyak 83 responden (83%). Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 9 responden (9%). Kemudian responden yang menilai dimensi bukti fisik (*tangibility*) tidak baik tetapi puas sebanyak 4 responden (4%), dan yang menilai tidak baik dan tidak puas sebanyak 4 responden (4%).

Karena terdapat 1 sel dengan nilai  $E$  (*expected*)  $< 5$  maka uji statistik yang digunakan adalah uji Fisher. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p$  value = 0.009, dengan demikian karena nilai  $p < \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangibility*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.

**b. Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien**

Berikut ini hasil analisis bivariat antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi covid-19.

**Tabel 5.15**  
**Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	84	84%	8	8%	92	92%	$P = 0.001$
Tidak Baik	3	3%	5	5%	8	8%	
Total	87	87%	13	13%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil analisis pada tabel 5.15 menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang menilai baik dan puas sebanyak 84 responden (84%). Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%). Kemudian responden yang menilai dimensi kehandalan (*reliability*) tidak baik tetapi puas sebanyak 3 responden (3%), dan yang menilai tidak baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (5%).

Karena terdapat 1 sel dengan nilai E (*expected*) < 5 maka uji statistik yang digunakan adalah uji Fisher. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p$  value = 0.001, dengan demikian karena nilai  $p < \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi kehandalan

(*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.

**c. Hubungan Daya Tanggap (*Responsibility*) dengan Kepuasan Pasien**

Berikut ini hasil analisis bivariat antara *responsibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi covid-19.

**Tabel 5.16**  
**Hubungan *Responsibility* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Responsibility</i>	Kepuasan Pasien				Total		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	81	81%	9	9%	90	90%	$P = 0.24$
Tidak Baik	6	6%	4	4%	10	10%	
Total	87	87%	13	13%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil analisis pada tabel 5.16 menunjukkan bahwa pada dimensi daya tanggap (*responsibility*) yang menilai baik dan puas sebanyak 81 responden (81%). Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 9 responden (9%). Kemudian responden yang menilai dimensi daya tanggap (*responsibility*) tidak baik tetapi puas sebanyak sebanyak 6 responden (6%), dan yang menilai tidak baik dan tidak puas sebanyak 4 responden (4%).

Karena terdapat 1 sel dengan nilai E (*expected*) < 5 maka uji statistik yang digunakan adalah uji Fisher. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p$  value = 0.24, dengan demikian karena nilai  $p > \alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini

menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsibility*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.

**d. Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien**

Berikut ini hasil analisis bivariat antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi covid-19.

**Tabel 5.17**  
**Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	79	79%	8	8%	87	87%	$P = 0.12$
Tidak Baik	8	8%	5	5%	13	13%	
Total	87	87%	13	13%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil analisis pada tabel 5.17 menunjukkan bahwa pada dimensi jaminan (*assurance*) yang menilai baik dan puas sebanyak 79 responden (79%). Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%). Kemudian responden yang menilai dimensi jaminan (*assurance*) tidak baik tetapi puas sebanyak 8 responden (8%), dan yang menilai tidak baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (5%).

Karena terdapat 1 sel dengan nilai E (*expected*) < 5 maka uji statistik yang digunakan adalah uji Fisher. Dari tabel tersebut

menunjukkan bahwa nilai  $p$  value = 0.12, dengan demikian karena nilai  $p > \alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.

**e. Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien**

Berikut ini hasil analisis bivariat antara *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi covid-19.

**Tabel 5.18**  
**Hubungan *Emphaty* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada Masa Pandemi Covid-19**

<i>Emphaty</i>	Kepuasan Pasien				Total		Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	81	81%	8	8%	89	89%	$P= 0.005$
Tidak Baik	6	6%	5	5%	11	11%	
Total	87	87%	13	13%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2021

Hasil analisis pada tabel 5.18 menunjukkan bahwa pada dimensi empati (*emphaty*) yang menilai baik dan puas sebanyak 81 responden (81%). Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%). Kemudian responden yang menilai dimensi empati (*emphaty*) tidak baik tetapi puas sebanyak 6 responden (6%), dan yang menilai tidak baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (5%).

Karena terdapat 1 sel dengan nilai E (*expected*) < 5 maka uji statistik yang digunakan adalah uji Fisher. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai  $p$  value = 0.005, dengan demikian karena nilai  $p < \alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.

### C. Pembahasan

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh Parasuraman yang dikenal dengan istilah “RATER”. “RATER” sendiri disini merupakan singkatan dari 5 variabel tentang kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibility* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsibility* (Daya Tanggap).

Berdasarkan hasil penelitian, responden dalam penelitian ini lebih banyak perempuan yakni sebanyak 55 responden (55%) dan responden laki-laki sebesar 45 responden (45%). Berdasarkan kelompok umur, responden yang paling banyak adalah responden yang berumur 37-47 tahun sebanyak 29 responden (29%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir Tamat SMA sebanyak 51 responden (51%).

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri

Kabupaten Pangkep pada masa pandemi Covid-19 ini terbilang baik. Hasil pengujian secara keseluruhan variabel secara bersamaan terhadap lima variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa ada tiga variabel yang menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada masa pandemi Covid-19 dan ada dua variabel yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dengan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep pada masa pandemi Covid-19. Setelah melakukan analisis data, pengolahan, serta penyajian data, maka selanjutnya akan dilakukan pembahasan mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

### **1. Hubungan Bukti Fisik (*Tangibility*) dengan Kepuasan Pasien**

*Tangibility* (bukti fisik) yaitu kemampuan Puskesmas untuk memberikan jasa pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh para pengguna jasa dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Misalnya ruangan area pemeriksaan yang tertata bersih, rapih, dan nyaman, area rawat jalan yang tenang dan tidak mengganggu sesama pasien lain, seragam perawat yang rapi, menarik, dan bersih. Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, dimensi bukti fisik yang menilai baik sebanyak 92 responden (92%), sedangkan selebihnya masuk pada bukti fisik kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada dimensi bukti fisik (*tangibility*) yang menilai baik dan puas sebanyak 83 responden (83%). Hal ini disebabkan karena ruangan pelayanan rawat jalan yang terlihat rapi dan bersih serta terasa aman dan nyaman, penampilan perawat dan dokter sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19 (menggunakan masker dan sarung tangan), ruangan tunggu yang sesuai dengan standar Covid-19 dan tersedia *Hand Sanitizer*, serta memiliki apotik dengan jumlah obat yang lengkap.

Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 9 responden (9%). Kemudian responden yang menilai dimensi bukti fisik (*tangibility*) tidak baik tetapi puas sebanyak sebanyak 4 responden (4%). Hal ini dikarenakan adapula pasien yang menilai buruk ruangan tunggu pelayanan rawat jalan karena tidak diisi ulanganya *Hand Sanitizer* yang tersedia dan toilet yang kurang bersih. Terkait ketersediaan obat ada juga responden yang merasa kurang puas dikarenakan pada saat menjalani pemeriksaan rawat jalan ada satu jenis obat yang stoknya habis di Puskesmas sehingga pasien tersebut disarankan untuk membeli di Apotik luar dari Puskesmas. Oleh karena itu, pihak Puskesmas (perawat serta Kepala Puskesmas) sebaiknya lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana serta toilet yang butuh perbaikan agar bisa mengontrol lebih baik lagi terkait kebersihan toilet serta pengisian ulang *Hand Sanitizer*, serta perlu lebih antusias lagi dalam menangani ketersediaan obat di Puskesmas.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* berdasarkan nilai uji Fisher diperoleh nilai  $p = 0.009$ , karena nilai  $p = 0.009 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Interpretasinya yaitu bahwa ada hubungan *tangibility* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Novagita Tangdilambi, dkk (2019), terkait hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makassar yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *tangibility* (bukti fisik) dengan kepuasa pasien.

## **2. Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien**

*Reliability* (kehandalan) adalah penilaian pasien terhadap kehandalan Puskesmas Segeri yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan benar, diagnosis yang diberikan akurat, memberikan pengobatan dan perawatan yang terampil, serta pelayanan perawat di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep yang tidak berbelit-belit kepada pasien. Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, dimensi kehandalan yang menilai baik sebanyak 92 responden (92%), sedangkan selebihnya masuk pada kehandalan kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang menilai baik dan puas sebanyak 87 responden (87%). Hal ini disebabkan karena sebagian besar pasien yang

berkunjung adalah masyarakat yang sebelumnya juga sudah pernah menggunakan jasa Puskesmas Segeri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga mereka merasapuas untuk menggunakan kembali pelayanan yang ada, kemudian petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Segeri dinilai memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit dengan informasi yang jelas.

Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%). Kemudian responden yang menilai dimensi kehandalan (reliability) tidak baik tetapi puas sebanyak sebanyak 3 responden (3%). Walaupun lebih banyak yang menilai dimensi *realibility* baik dan merasa puas, tapi adapula beberapa responden yang menilai tidak baik karena lama proses pengobatan yang dilakukan oleh dokter terkadang tidak sesuai dengan harapan pasien. Hal ini terjadi dominan pada Poli Umum, dimana beberapa responden merasa durasi pengobatan pada Poli Umum terbilang cukup cepat sehingga ada beberapa pasien merasa kurang puas dengan hal itu. Namun, setelah ditelusuri oleh peneliti, batas durasi pemeriksaan pasien yang ditetapkan oleh puskesmas tidak lebih dari 60 menit untuk Poli Umum dan Poli KIA (Kesehatan Ibu dan Anak). Sedangkan pada poli gigi kurang lebih 25 menit.

Berdasarkan hasil nilai statistik *Chi-square* sesuai uji Fisher menunjukkan bahwa nilai  $p = 0.001$ , karena nilai  $p = 0.001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Interpretasinya yaitu bahwa ada

hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulina dan Rapael Ginting (2019), terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien.

### **3. Hubungan Daya Tanggap (*Responsibility*) dengan Kepuasan Pasien**

*Responsibility* (Daya tanggap) adalah penilaian pasien terhadap kemampuan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep yang berkaitan dengan ketanggapan petugas kesehatan atas keluhan dan masalah yang dihadapi pasien, serta kecepatan petugas. Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, dimensi daya tanggap yang menilai baik sebanyak 91 responden (91%), sedangkan selebihnya masuk pada daya tanggap kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada dimensi daya tanggap (*responsibility*) yang menilai baik dan puas sebanyak 81 responden (81%). Hal ini disebabkan karena setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat oleh perawat yang ada di Puskesmas Segeri, pelayanan informasi serta kesigapan petugas menjadi nilai plus bagi pasien. Petugas juga bersikap ramah dan sopan kepada pasien.

Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 9 responden (9%). Kemudian responden yang menilai dimensi daya tanggap (*responsibility*) tidak baik tetapi puas sebanyak sebanyak 6 responden (6%). Ada juga yang menilai bahwa petugas sangat cuek dalam melayani dan menjawab pertanyaan dari pasien. Serta ada beberapa yang menilai bahwa petugas tidak menjelaskan dengan rinci ketika pasien tidak mengerti dengan penjelasan awal dari petugas. Untuk itu sebaiknya perawat ataupun petugas kesehatan lainnya lebih cepat dan tanggap serta lebih peduli dalam pemberian layanan agar pasien bisa merasa nyaman saat menjalani pengobatan.

Berdasarkan hasil nilai statistik *Chi-square* menunjukkan bahwa nilai  $p = 0.24$ , karena nilai  $p = 0.24 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Interpretasinya yaitu bahwa tidak ada hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsibility*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ribka Flora Panjaitan, dkk (2020), terkait hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS rawat inap di RSUD Sembiring.

#### **4. Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien**

*Assurance* (Jaminan) adalah kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan para petugas rumah sakit agar mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan rumah sakit bisa

menciptakan rasa aman dalam artian terbebas dari segala ancaman, dan memberikan rasa nyaman kepada pasien. Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, dimensi jaminanyang menilai baik sebanyak 94 responden (94%), sedangkan selebihnya masuk pada jaminan kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat jaminan (*assurance*) yang menilai baik dan puas sebanyak 79 responden (79%). Hal ini disebabkan petugas kesehatan di Puskesmas Segeri memiliki pengetahuan yang mencukupi dalam memberi informasi terkait pelayanan di Puskesmas, perilaku dokter memberikan rasa aman pada pasien, serta perawat memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien.

Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%). Kemudian responden yang menilai dimensi jaminan (*assurance*) tidak baik tetapi puas sebanyak sebanyak 8 responden (8%). Ada juga yang merasa tidak puas terkait jaminan di Puskesmas Segeri karena belum memiliki dokter spesialis. Oleh karena itu, Puskesmas Segeri disarankan agar mencari dokter spesialis yang dapat bekerja di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep.

Berdasarkan hasil nilai statistik *Chi-square* sesuai uji Fisher menunjukkan bahwa nilai  $p = 0.12$ , karena nilai  $p = 0.12 > 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Interpretasinya yaitu bahwa tidak ada hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan

pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Priharyanti Wulandari, dkk (2018) tentang hubungan dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Dr. Adhyatma Mph Semarang yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS. Adhyatma Mph Semarang.

#### **5. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien**

*Empathy* (empati) berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus kepada pasien, memahami kebutuhan pasien, memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika pasien ingin memperoleh bantuan dan juga memahami keluhan pasien. Berdasarkan hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 100 responden, dimensi empati yang menilai baik sebanyak 96 responden (96%), sedangkan selebihnya masuk pada empati kategori tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa pada dimensi empati (*emphaty*) yang menilai baik dan puas sebanyak 81 responden (81%). Hal ini disebabkan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Segeri memberikan pelayanan yang ramah serta sopan dan informasi pelayanan kesehatan tanpa pasien harus minta, dan juga mampu menenangkan rasa cemas pasien terhadap penularan Covid-19 di area Puskesmas.

Sedangkan yang menilai baik dan tidak puas sebanyak 8 responden (8%). Kemudian responden yang menilai dimensi empati (*emphaty*) tidak baik tetapi puas sebanyak sebanyak 6 responden (6%). Meskipun banyak yang menilai puas dan baik tapi masih ada juga beberapa pasien yang menilai bahwa perawat di Puskesmas Segeri tidak memberikan informasi mengenai pelayanan kesehatan jika tidak ditanyai terlebih dahulu. Untuk itu diharapkan agar pihak Puskesmas lebih meningkatkan kepeduliannya terhadap pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik *uji chi-square* sesuai nilai uji Fisher diperoleh nilai  $p = 0.005$ , karena nilai  $p = 0.005 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Interpretasinya yaitu bahwa ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19. Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Doni Marlius dan Febryandhie Ananda (2019) tentang pengaruh kualitas pelayanan website akademik terhadap minat kuliah di AKBP Padang yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi *emphaty* terhadap minat kuliah Mahasiswa di AKBP Padang.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan selama pandemi Covid-19, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.
2. Ada hubungan antara dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.
3. Tidak ada hubungan antara dimensi Daya Tanggap (*Responsibility*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.
4. Tidak ada hubungan antara dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.
5. Ada hubungan antara dimensi Empati (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep selama masa pandemi Covid-19.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep**

- a. Bagi perawat serta pegawai administrasi di Puskesmas Segeri sebaiknya mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memberikan tanggapan serta persepsi yang baik kepada pasien agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga pasien tertarik kembali untuk menggunakan jasa layanan kesehatan Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep.
- b. Bagi seluruh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Segeri bekerja sama dalam mempertahankan kebersihan dan kenyamanan instalasi rawat inap, serta memperbaiki dan melengkapi perlengkapan yang kurang disetiap ruangan pelayanan pasien rawat jalan.
- c. Untuk petugas kesehatan khususnya perawat agar lebih ramah, sopan, dan sabar kepada pasien agar pasien merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perawat. Serta mempertahankan dan meningkatkan lagi kepedulian terhadap pasien agar pasien merasa lebih diperhatikan.
- d. Mencari informasi-informasi mengenai penyebab pasien yang mengatakan kualitas pelayanan baik tetapi tidak puas, dan tidak baik, serta tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan dapat meneliti hubungan variabel lain kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan dalam pengumpulan data dapat lebih dikembangkan dengan sistem wawancara secara mendalam, agar data yang diterima lebih akurat.

Diharapkan juga mampu menggali lebih dalam informasi mengenai puskesmas/rumah sakit yang diteliti. Seperti hubungan antara kualitas pelayanan, keluhan pasien, dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di puskesmas/rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, I. (2018) 'Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar'. Makassar.
- Anfal, A. (2020). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018'. *Excelent Midwifery Journal*. Vol. 3 No. 2
- Austin, J. M., Kachalia. A. (2020) 'The State of Health Care Quality Measurement In The Era of Covid-19: The Importance of Doing Better', *Journal of American Medical Association*. 28;324(4):333-334.
- Aziz, B. R. (2018) 'Pengaruh Biaya, Angsuran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bmt At-Taqwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang', pp. 1–12.
- Dewi, U. A. (2017). 'Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo'. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Skripsi Thesis.
- Gultom, D., Arif, K., Fami, M. (2020). 'Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan'. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. Volume 3, Nomor 2
- Handayani, S. (2016) 'The Level of Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers Sri Handayani'. *PROFESI*. 14 (September), pp. 42–48.
- Kurnia, M. A., Gultom, R., Girsang, E. (2021). ' Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Ruang Poli Umum di Puskesmas Sei Agul Medan'. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*. Vol. 3 No. 2.
- Mentang, J. J., Adisty A. Rumayar, F. K. K. (2019) 'Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon'. *Kesmas* 7(5).
- Juwita, D. R. (2020) 'Makna Posyandu Sebagai Sarana Pembelajaran Non Formal di Masa Pandemi Covid 19'. *Meretas: Jurnal Ilmu Pendidikan*. 7(1), pp. 1–15.
- Wowor, J., Adisti A., Rumayar, F. (2019) 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru'. *Kesehatan Masyarakat*. 8(6), pp. 560–576. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/25739/25388>.
- Marlius, D., Ananda, F. (2019). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang'. *Jurnal Pundi*. e-ISSN 2656-2278. 3 (3).

Menkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Octafian, R., Palupiningtyas, D. (2019) 'Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Water Blaster Semarang)'. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*. 5(2), pp. 20–23. doi: 10.35906/jm001.v5i2.362.

Pundi, J., Marlius, D., and Ananda, F. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah di AKBP Padang', 03(0), pp. 191–204. doi: 10.31575/jp.v3i3.190.

Rahimah., Oktavidiaty, E., Oktarianita., dkk. (2021). 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. M. Yunus Bengkulu'. *Jurnal Miracle*. Vol. 1 No. 1.

Ramadhan, F., Muhafidin, D., Miradhia, D. (2021). 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung'. *Jurnal Administrasi Negara (JANE)*. Vol. 12 No. 2.

Riandi, R. (2018). 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018'. *Skripsi Diajukan Oleh Ronal Riandi*.

Panjaitan, R. F., Sutio, S. S. (2020) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan'. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*. Vol. 1 No. 2.

Syarifullah. (2021). 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malang'. *Universitas Muhammadiyah Malang*. Malang, Jawa Timur.

Taekab, A. H., Suryawati, W. K. C. (2019) 'Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. 7(1), pp. 31–40.

Tangdilambi, N., Badwi, A. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar', *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rumah Sakit dr Soetomo*, 5, pp. 165–181.

Thaha, M., Razak, A., Indar, F. R. (2020). 'Influence Of IUR Cost To Patient Satisfaction Through Customer Value Patients BPJS Hospital In South Sulawesi Province'. *Medico-Legal Update*. 20(3), pp. 840–846. doi: 10.37506/mlu.v20i3.1506.

Tugi, G. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan di PT. Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni'. *Lampung* 75. Vol . 16 No . 1 Februari 2020 ISSN : 1693-9549

Valdes, K., Naughton, N., Szelwach, M.A. (2020) 'Patient satisfaction of hand therapy services'. *Journal of Hand Therapy*. doi: 10.1016/j.jht.2020.07.006.

Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D. (2019) 'Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa'. *My Statistic Journal*. 8(4), pp. 62–66.

Wulandari, P., Kustriani, M., Sandi R.A. (2018). 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RS Dr. Adhyatma MPH Semarang'. *Jurnal NERS Widya Husada*. Vol. 2 No. 2.

Yulina, G. R. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan'. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*. 2 (1), e-ISSN : 2655-0849.

Zulaikhah. S., Sudalhar, T. W. Y. P. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Bagian Penerimaan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo'. *Journal of Medical Records and Health*. pp. 121–128.



## KUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN

Alternatif Jawaban :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		SS	S	KS	TS
<b>TANGIBILITY (Wujud/Bukti Fisik)</b>					
1.	Penampilan Perawat dan Dokter sesuai dengan protokol Covid-19 (menggunakan masker dan sarung tangan)				
2.	Ruangan pelayanan terlihat rapi, bersih, serta terasa aman dan nyaman.				
3.	Tersedia Hand Sanitizer di dalam ruangan pelayanan kesehatan.				
4.	Puskesmas Segeri telah memiliki ruang tunggu dengan prosedur Covid-19				
5.	Memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap				
<b>RELIABILITY (Kehandalan)</b>					
1.	Petugas memberikan informasi mengenai jalur pelayanan kesehatan bagi pasien yang datang ke Puskesmas.				
2.	Pelayanan informasi kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.				
3.	Petugas sigap dalam membantu pasien yang mengalami kesulitan.				
4.	Petugas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit				
5.	Lama pengobatan yang dilakukan oleh dokter sesuai dengan harapan pasien				
<b>RESPONSIBILITY (Daya Tanggap)</b>					
1.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.				
2.	Petugas menjawab dengan cepat setiap pertanyaan yang diajukan oleh pasien.				
3.	Petugas memberikan informasi secara tertulis jika pasien tidak memahami tentang jalur pelayanan kesehatan di Puskesmas.				
4.	Dokter yang bersangkutan memberikan penjelasan tentang penyakit yang di derita				

	pasien.				
5.	Petugas kesehatan Puskesmas Segeri bersikap ramah dan sopan pada pasien.				
<b>ASSURANCE (Jaminan)</b>					
1.	Petugas memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien.				
2.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi terkait pelayanan di Puskesmas.				
3.	Petugas memberikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang dapat dipertanggung jawabkan.				
4.	Puskesmas Segeri telah memiliki dokter spesialis				
5.	Perilaku dokter memberikan rasa aman				
<b>EMPHATY (Empati)</b>					
1.	Petugas memberikan Informasi pelayanan kesehatan tanpa pasien harus minta.				
2.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi kepada pasien.				
3.	Petugas memberikan perhatian yang sama terhadap semua pasien.				
4.	Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.				
5.	Petugas Puskesmas menenangkan rasa cemas pasien terhadap penularan Covid-19 di Puskesmas.				
<b>KEPUASAN PASIEN</b>					
1.	Petugas memberikan pelayanan yang nyaman				
2.	Petugas memberikan perlakuan yang adil terhadap pasien rawat jalan.				
3.	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya.				
4.	Untuk melakukan pengobatan saya hanya percaya dengan pelayanan Puskesmas Segeri.				
5.	Bila ada keluarga atau teman yang membutuhkan perawatan di Puskesmas maka saya akan merekomendasikan Puskesmas Segeri.				

*Lampiran 2*

## Case Processing Summary

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tangibility * kepuasan pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Reliability * kepuasan pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
Responsibility * kepuasan pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
assurance * kepuasan pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
emphaty * kepuasan pasien	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	86.597 <sup>a</sup>	88	.522
Likelihood Ratio	76.624	88	.801
Linear-by-Linear Association	11.571	1	.001
N of Valid Cases	100		

a. 105 cells (97.2%) have expected count less than 5. The minimum expected output is .01

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	101.701 <sup>a</sup>	77	.031
Likelihood Ratio	88.820	77	.168
Linear-by-Linear Association	11.010	1	.001

N of Valid Cases	100		
------------------	-----	--	--

a. 91 cells (94.8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	101.301 <sup>a</sup>	77	.033
Likelihood Ratio	85.639	77	.234
Linear-by-Linear Association	17.785	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 94 cells (97.9%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	92.330 <sup>a</sup>	88	.355
Likelihood Ratio	87.104	88	.507
Linear-by-Linear Association	19.831	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 107 cells (99.1%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	159.879 <sup>a</sup>	99	.000
Likelihood Ratio	126.735	99	.032
Linear-by-Linear Association	43.898	1	.000
N of Valid Cases	100		

a. 118 cells (98.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .02.

## Lampiran 3

No.	Tangibility (X)						Reliability (Y)						Responsibility (Z)						Assurance (P)						EMPHATY (Q)						Kepuasan Pasien (K)					
	X1	X2	X3	X4	X5	n	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	n	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	n	P1	P2	P3	P4	P5	n	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	n	K1	K2	K3	K4	K5	n
1	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	4	3	1	4	16	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19
2	4	2	2	4	3	15	3	3	2	1	1	10	3	2	2	2	1	10	4	1	1	1	1	8	4	4	3	3	2	16	3	2	4	4	2	15
3	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	2	4	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
4	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	2	4	17	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19
5	2	2	2	2	2	10	4	1	2	2	1	10	3	2	3	1	1	10	2	3	2	1	1	9	4	3	2	4	4	17	2	1	3	2	1	9
6	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	3	4	3	2	4	16	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19
7	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	2	4	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18
8	3	1	1	3	2	10	3	3	2	1	1	10	3	1	2	1	1	8	3	4	3	2	1	13	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10
9	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
10	3	3	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	3	15	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
11	4	4	4	4	4	20	3	2	4	3	2	14	3	2	2	2	1	10	4	2	2	1	3	12	3	4	3	2	2	14	4	4	3	3	3	17
12	3	2	4	4	4	17	3	3	3	2	2	13	4	3	3	3	3	16	3	2	4	3	1	13	4	2	3	2	4	15	2	2	4	4	4	16
13	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	2	15	3	3	4	3	4	17	4	3	4	2	4	17	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	4	17
14	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	2	2	1	1	3	9	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	18
15	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	1	4	16	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19
16	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	1	4	15	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
17	1	1	1	1	1	5	4	3	3	2	3	15	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	4	19	2	2	2	2	1	9	2	4	4	4	3	17
18	4	4	4	4	4	20	3	4	2	3	3	15	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	3	16
19	4	4	3	4	3	18	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	4	3	4	2	3	16	3	3	4	4	4	18	3	4	3	3	3	16
20	4	3	2	4	3	16	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	4	17	4	3	4	1	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17
21	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	4	17	4	4	3	3	3	17	4	4	3	1	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	4	17
22	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	2	4	3	4	2	15	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
23	4	2	4	4	2	16	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	2	4	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
24	4	4	3	4	3	18	2	1	1	3	2	9	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	4	18	2	2	2	2	2	10
25	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	2	16	2	4	4	4	3	17	4	4	3	1	4	16	4	3	4	3	3	17	4	4	2	4	4	18

26	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	2	17	2	4	3	4	3	16	3	4	4	1	4	16	3	3	4	3	3	16	2	4	2	4	4	16
27	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	2	4	3	4	3	16	4	4	4	1	4	17	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	19	
28	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	2	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	1	4	16	3	4	3	4	4	18	2	4	4	4	18	
29	3	2	2	2	1	10	4	3	4	4	2	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	1	4	17	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	19	
30	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	19	
31	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	2	2	1	3	2	10	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	19	
32	2	3	2	2	1	10	2	1	1	1	2	7	4	4	3	4	3	18	4	4	4	1	4	17	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	19	
33	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	1	4	17	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	20	
34	3	3	1	4	4	15	3	4	4	4	2	17	2	3	4	4	3	16	3	2	4	4	4	17	1	1	3	3	3	11	3	3	3	4	2	15
35	4	4	3	4	2	17	2	4	3	3	3	15	2	2	4	3	4	15	4	4	3	3	1	15	3	3	2	4	4	16	1	3	3	2	2	11
36	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	2	16	4	4	3	3	1	15	2	1	4	3	4	14	4	3	4	4	19	
37	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16	4	3	4	4	4	19	4	2	2	2	4	14	4	3	3	4	4	18	4	4	3	2	3	16
38	3	1	2	1	2	9	4	4	4	4	4	20	2	3	2	2	1	10	3	3	1	1	2	10	1	1	1	2	1	6	4	3	2	2	1	12
39	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	3	17	3	4	4	1	4	16	4	4	2	4	3	17	3	4	4	4	19	
40	4	4	2	4	4	18	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	4	3	3	2	3	15	3	4	4	4	3	18	1	3	3	4	15	
41	3	2	2	4	2	13	3	3	3	4	3	16	4	2	3	1	2	12	2	3	2	2	1	10	4	4	3	2	4	17	3	3	2	4	16	
42	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	1	14	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	17	
43	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	1	3	16	4	4	1	3	2	14	4	4	3	3	2	16
44	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18	2	4	3	4	4	17	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	2	16
45	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	4	3	3	4	2	16	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17
46	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19	3	4	4	1	4	16	2	2	2	2	2	10	3	4	3	4	18	
47	4	3	4	4	3	18	4	3	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	3	2	2	2	13	3	2	3	2	3	13	3	4	3	3	2	15
48	4	3	4	3	4	18	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	1	12	3	3	4	4	3	17	4	3	4	2	1	14
49	4	4	3	3	4	18	4	3	3	4	3	17	4	4	3	4	3	18	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17	3	4	2	4	17	
50	4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	1	16	2	4	4	4	4	18	2	1	2	3	4	12
51	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	4	17	4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	4	18	3	2	4	3	4	16	3	4	4	3	2	16
52	3	4	3	3	3	16	4	3	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	2	3	4	4	3	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17

53	4	4	4	4	3	19	3	3	2	3	3	14	3	3	2	4	4	16	3	3	3	1	3	13	4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16
54	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	19	4	4	3	2	4	17	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
55	4	3	2	2	3	14	2	2	3	1	1	9	4	4	3	4	2	17	3	1	1	1	2	8	3	2	2	1	1	9	2	1	1	1	1	6
56	4	4	3	4	4	19	3	3	3	4	3	16	4	4	3	4	3	18	3	3	4	2	4	16	4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	4	19
57	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
58	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	2	16	2	4	4	1	4	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
59	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	2	2	4	15	4	4	4	4	1	17	2	3	3	4	4	16
60	4	4	4	3	2	17	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	4	4	3	2	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
61	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	2	17	2	3	3	4	4	16	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	4	18
62	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	3	2	2	15	2	3	4	4	4	17	4	3	3	3	4	17
63	4	4	3	4	3	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	1	4	17	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	3	18
64	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	2	4	17	4	4	3	4	4	19	4	3	4	4	4	19
65	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19	4	4	3	2	4	17	4	3	4	4	4	19	4	2	2	4	4	16
66	3	4	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17	3	2	2	4	3	14	3	3	3	1	3	13	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	4	18
67	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	4	17	3	4	4	3	4	18	4	3	4	2	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	4	2	3	15
68	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	4	16	2	3	4	3	3	15	3	3	4	3	3	16
69	3	3	3	3	3	15	4	4	4	3	4	19	3	3	2	3	2	13	3	3	3	2	4	15	3	2	2	2	3	12	2	2	3	3	3	13
70	4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	4	4	17	3	4	3	4	4	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	4	18
72	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	2	3	16	3	4	3	4	4	18
73	3	3	4	3	3	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	4	3	16	4	3	4	3	3	17	2	2	3	2	3	12	3	2	3	3	3	14
74	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	3	15	3	3	3	3	3	15
75	3	3	3	3	2	14	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	2	16	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	4	12	3	2	3	3	3	14
76	2	3	3	3	3	14	3	4	2	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	2	1	3	12	3	3	3	2	4	15	3	2	3	3	4	15
77	3	2	2	2	1	10	3	3	3	3	4	16	2	2	2	1	2	9	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	2	17	3	3	4	2	3	15	3	4	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15
79	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
80	3	3	4	4	2	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	2	15	3	3	3	1	3	13	3	3	3	2	4	15	3	3	3	3	3	15

80	3	3	4	4	2	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	2	15	3	3	3	1	3	13	3	3	3	2	4	15	3	3	3	3	3	15
81	3	3	4	3	4	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	3	3	3	2	3	14	3	3	4	4	4	18	4	3	3	4	4	18
82	3	3	3	3	2	14	4	4	4	2	3	17	3	4	4	4	2	17	3	3	3	2	3	14	3	3	3	2	3	14	4	4	4	3	3	18
83	2	3	4	3	2	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	2	3	3	15	3	2	3	2	2	12
84	4	3	3	4	4	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	4	3	17	1	4	3	1	3	12	2	2	2	2	4	12	2	2	3	2	1	10
85	3	3	4	3	3	16	2	1	2	1	1	7	3	3	3	4	3	16	2	3	3	1	3	12	3	3	4	4	4	18	3	3	3	2	2	13
86	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	4	4	3	3	4	18	3	4	3	2	4	16	4	3	3	2	3	15	3	3	3	2	2	13
87	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	4	15	2	4	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	2	15
88	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	4	16	2	3	3	3	3	14	2	4	2	2	4	14	3	3	3	3	3	15
89	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	3	14
90	2	4	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	3	14	2	3	3	1	3	12	3	3	2	2	3	13	3	2	3	2	2	12
91	2	2	2	2	2	10	2	3	2	1	2	10	3	2	2	1	1	9	4	3	4	3	4	18	2	4	1	2	4	13	2	2	2	2	2	10
92	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	4	18	3	3	2	3	3	14	2	3	4	3	3	15	2	3	2	3	4	14	3	2	3	2	3	13
93	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	3	2	4	4	3	16	2	3	3	3	3	14	3	4	3	4	3	17	3	3	3	2	3	14
94	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	3	17	4	3	2	1	3	13	2	3	2	2	3	12	3	2	2	3	2	12
95	4	3	3	3	4	17	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	4	3	3	2	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17
96	2	3	4	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	3	14	3	3	1	3	4	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
97	3	3	4	3	2	15	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	2	13	3	3	3	1	3	13	2	2	2	2	3	11	3	2	3	2	2	12
98	4	2	2	1	4	13	4	3	1	3	2	13	2	1	3	1	1	8	2	2	2	2	2	10	4	4	3	3	3	17	4	2	2	4	4	16
99	4	4	3	4	4	19	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	2	3	15	3	4	3	3	3	16	4	3	2	3	3	15
100	4	4	3	3	4	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	3	16

**Lampiran 4**

Crosstab

			KategoriKepuasanPasien K		Total
			Tidak Puas	Puas	
KategoriTangibilit yX	Tidak Baik	Count	4	4	8
		% within KategoriTangibilityX	50.0%	50.0%	100.0%
	Baik	Count	9	83	92
		% within KategoriTangibilityX	9.8%	90.2%	100.0%
Total	Count		13	87	100
	% within KategoriTangibilityX		13.0%	87.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	10.526 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	7.270	1	.007		
Likelihood Ratio	7.255	1	.007		
Fisher's Exact Test				.009	.009
Linear-by-Linear Association	10.420	1	.001		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.04.

b. Computed only for a 2x2 table

Crosstab

			KategoriKepuasanPasien K		Total
			Tidak Puas	Puas	
KategoriReliabilit yY	Tidak Baik	Count	5	3	8
		% within KategoriReliabilityY	62.5%	37.5%	100.0%
	Baik	Count	8	84	92

	% within KategoriReliabilityY	8.7%	91.3%	100.0%
Total	Count	13	87	100
	% within KategoriReliabilityY	13.0%	87.0%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	18.839 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	14.382	1	.000		
Likelihood Ratio	12.332	1	.000		
Fisher's Exact Test				.001	.001
Linear-by-Linear Association	18.650	1	.000		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.04.

b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstab

		KategoriKepuasanPasien K		Total	
		Tidak Puas	Puas		
KategoriResponsibilit yZ	Tidak Baik	Count	4	6	10
		% within KategoriResponsibility Z	40.0%	60.0%	100.0%
	Baik	Count	9	81	90
		% within KategoriResponsibility Z	10.0%	90.0%	100.0%
Total		Count	13	87	100

	% within KategoriResponsibility Z	13.0%	87.0%	100.0%
--	---	-------	-------	--------

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	7.162 <sup>a</sup>	1	.007		
Continuity Correction <sup>b</sup>	4.755	1	.029		
Likelihood Ratio	5.302	1	.021		
Fisher's Exact Test				.024	.024
Linear-by-Linear Association	7.090	1	.008		
N of Valid Cases	100				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.30.

b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstab

		KategoriKepuasanPasien K		Total	
		Tidak Puas	Puas		
KategoriAssurance P	Tidak Baik	Count	5	8	13
		% within KategoriAssuranceP	38.5%	61.5%	100.0%
	Baik	Count	8	79	87
		% within KategoriAssuranceP	9.2%	90.8%	100.0%
Total		Count	13	87	100
		% within KategoriAssuranceP	13.0%	87.0%	100.0%

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi-Square	8.565 <sup>a</sup>	1	.003		
Continuity Correction <sup>b</sup>	6.173	1	.013		

Likelihood Ratio	6.530	1	.011		
Fisher's Exact Test				.012	.012
Linear-by-Linear Association	8.479	1	.004		
N of Valid Cases	100				

- a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.69.  
b. Computed only for a 2x2 table

## Crosstab

		KategoriKepuasanPasien		Total	
		Tidak Puas	Puas		
KategoriEMPHAT YQ	Tidak Baik	Count	5	6	11
		% within KategoriEMPHATYQ	45.5%	54.5%	100.0%
	Baik	Count	8	81	89
		% within KategoriEMPHATYQ	9.0%	91.0%	100.0%
Total	Count	13	87	100	
	% within KategoriEMPHATYQ	13.0%	87.0%	100.0%	

## Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	11.510 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	8.512	1	.004		
Likelihood Ratio	8.314	1	.004		
Fisher's Exact Test				.005	.005
Linear-by-Linear Association	11.395	1	.001		
N of Valid Cases	100				

- a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.43.  
b. Computed only for a 2x2 table

**Lampiran 5**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 UNIVERSITAS HASANUDDIN  
 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
 DEPARTEMEN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN  
 Kampus Tamalanrea Telp. (0411) 585-658, 510-005, Fax 586-013  
 Sentral: 586-200, 585-124 Eks: 2655.2640.2639,2638

Nomor : 023/UN4.14.7/PL.41/2021 Makassar, 12 April 2021  
 Lamp : 1 (satu) lembar  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth  
 Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi  
 FKM Unhas  
 Di-

**Tempat**

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan (AKK), bermaksud untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Untuk maksud tersebut kami mengharapkan bantuan Bapak, kiranya dapat memberi izin kepada:

Nama : Dahnia Ramadhani  
 Nim : K011171335  
 Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
 Departemen : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan  
 Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep  
 Lokasi Penelitian : Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep

Demikianlah penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya dihaturkan terima kasih.



**Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes**  
 NIP: 19640708 199103 1 002

**Lampiran 6**


**PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN**  
**DINAS KESEHATAN**  
**Puskesmas Segeri**   
**KECAMATAN SEGERI** P7309091101

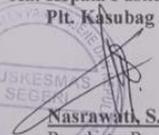
**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
 Nomor : 190/PKM-SGR/VII/2021

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Univeritas Hasanuddin, nomor. 2721/UN4.14.8/PT.01.04/2021 tanggal 12 April 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini Kepala Puskesmas Segeri menerangkan bahwa :

Nama	: Dahnia Ramadhana
Nim	: K011171335
Lembaga	: Universitas Hasanuddin
Program Studi	: Kesehatan Masyarakat
Alamat	: Cempae Kel. Segeri Kec. Segeri Kab. Pangkep

Benar telah melakukan penelitian di Puskesmas Segeri dari tanggal 19 April 2021 s/d 20 Mei 2021 dengan judul *"Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Segeri Kabupaten Pangkep"*

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Segeri, 12 Juli 2021  
**An. Kepala Puskesmas Segeri**  
**Pit. Kasubag Tata Usaha**  
  
**Nasrawati, S.ST**  
 Pangkat : Penata Tk.I  
 NIP : 19790415 200502 2 010

*Lampiran 7*

