

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian tentang gambaran kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan tingkat kepuasan pasien BPJS kesehatan di Puskesmas Alang-Alang Lebar 2018 yang dilakukan pada 92 sampel, dimana penelitian ini dimulai tanggal 21 September 2018 – 3 Oktober 2018. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan kuesioner pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan distribusi pasien menurut usia dan jenis kelamin. Kuesioner dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut ini terdiri dari 25 pertanyaan dengan lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Distribusi pasien yang berkunjung di poli gigi Puskesmas alang - alang lebar berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi pasien di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar berdasarkan kelompok usia.

Kelompok Umur	Poli Gigi Puskesmas Alang-alang Lebar	
	N	%
17-20 Tahun	19	21%
21-30 Tahun	24	26%
31-40 Tahun	18	20%
41-50 Tahun	15	16%
51-60 Tahun	9	10%
61-70 Tahun	5	5%
71-80 Tahun	2	2%
Total	92	100%

Tabel 2 menunjukkan distribusi pasien paling banyak terdapat pada usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 24 orang (26%) dan yang paling sedikit pada usia 71-80 yaitu sebanyak 2 orang (2%).

Tabel 3. Distribusi pasien di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Poli Gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar	
	N	%
Laki – Laki	36	39%
Perempuan	56	61%
Total	92	100%

Tabel 3 menunjukkan distribusi pasien perempuan lebih banyak dibandingkan dengan pasien laki-laki. Jumlah pasien perempuan yaitu sebanyak 56 orang (61%) sedangkan pasien laki-laki sebanyak 36 orang (39%).

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *tangible* (bukti fisik) ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi Pelayanan <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Tingkat Kepuasan Pasien			
	P		TP	
	N	%	N	%
Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tindakan	91	98.9%	1	1.1%
Penataan eksterior dan interior ruangan	88	95.65%	4	4.45%
Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	87	94.56%	5	5.54%
Kerapian dan kebersihan penampilan petugas	92	100%	0	0%
Kelengkapan dan kenyamanan fasilitas di ruang tunggu (tempat duduk, TV, AC)	78	84.78%	14	15.22%

Berdasarkan Tabel 5. diketahui bahwa semua pasien merasa puas terhadap kerapian dan kebersihan penampilan petugas. Selain itu juga diketahui bahwa paling sedikit pasien merasa puas terhadap kelengkapan dan kenyamanan fasilitas di ruang tunggu (tempat duduk, TV, AC).

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Realiability* (kehandalan) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi Pelayanan <i>Reability</i> (Kehandalan)	Tingkat Kepuasan Pasien			
	P		TP	
	N	%	N	%
Lama waktu menunggu di ruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan	75	81.0%	17	18.5%
Pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	83	90.2%	9	9.8%
Jadwal pelayanan puskesmas dijalankan dengan tepat	86	93.4%	6	6.6%
Prosedur pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit	85	92.3%	7	7.7%
Proses pengambilan obat yang cepat dan tepat	87	94.5%	5	5.5%

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa pasien paling sedikit merasa puas terhadap lama waktu menunggu di ruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan. Selain itu diketahui bahwa pasien lebih banyak merasa puas terhadap proses pengambilan obat yang cepat.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) ditunjukkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi Pelayanan <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Tingkat Kepuasan Pasien			
	P		TP	
	N	%	N	%
Kemanjuran obat yang diberikan dokter untuk mengatasi keluhan pasien	89	96.7%	2	2.2%
Kemampuan petugas memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan medis	90	97.8%	2	2.2%
Pemberian informasi oleh dokter yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang diderita pasien	88	95.6%	4	4.4%
Kemampuan petugas menjelaskan cara pakai dan dosis obat	91	98.9%	1	1.1%
Ketepatan petugas dalam melakukan prosedur perawatan gigi yang menjadi keluhan pasien	92	100%	0	100%

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa semua pasien merasa puas terhadap ketepatan petugas dalam melakukan prosedur perawatan gigi yang menjadi keluhan pasien. Selain itu juga diketahui bahwa tidak semua pasien merasa puas terhadap pemberian informasi oleh dokter yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang diderita pasien.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *assurance* (Jaminan) ditunjukkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi Pelayanan <i>Assurance</i> (Jaminan)	Tingkat Kepuasan Pasien			
	P		TP	
	N	%	N	%
Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosi penyakit	92	100%	0	0%
Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja	90	97.8%	2	2.2%
Pelayanan yang sopan dan ramah	90	97.8%	2	2.2%
Rasa aman ketika berada di poli klinik gigi dan mulut	87	94.5%	5	5.5%
Kepercayaan terhadap tindakan yang dilakukan petugas kesehatan	90	97.8%	2	2.2%

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa semua pasien merasa puas terhadap pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit. Selain itu juga diketahui bahwa pasien lebih sedikit merasa puas terhadap rasa aman ketika berada di poli klinik gigi dan mulut.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *Emphaty* (empati) ditunjukkan pada Tabel 8.

Tabel 8. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Emphaty* (empati) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi Pelayanan <i>Emphaty</i> (Empati)	Tingkat Kepuasan Pasien			
	P		TP	
	N	%	N	%
Sikap dan prilaku dokter saat melakukan tindakan medis	90	97.8%	2	2.2%
Kesabaran petugas dalam melayani pasien	85	92.3%	7	7.7%
Perhatian petugas dalam mendengarkan keluhan pasien	87	94.5%	5	5.5%
Sikap petugas terhadap keluarga yang mendampingi pasien	87	94.5%	5	5.5%
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial	91	98.9%	1	1.1%

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa paling banyak pasien merasa puas terhadap pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial. Selain itu juga diketahui bahwa tidak semua pasien merasa puas terhadap kesabaran petugas dalam melayani pasien.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan dimensi pelayanan ditunjukkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap seluruh dimensi di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi Kualitas Pelayanan	Puas		Tidak Puas	
	N	%	N	%
Bukti Fisik	87	94.56%	5	5.44%
Kehandalan	83	90.2%	9	9.8%
Daya Tanggap	90	97.82%	2	2.18%
Jaminan	90	97.82%	2	2.18%
Empati	88	96.65%	4	4.34%

Berdasarkan Tabel 9 diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar, namun untuk dimensi kehandalan *Reliability* (kehandalan) pasien yang merasa puas paling sedikit jika dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lain.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *tangible* (bukti fisik) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk dimensi *tangible* di Puskesmas Alang-Alang Lebar (tabel 4) menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak menjawab tidak puas terdapat pada pertanyaan kelengkapan dan kenyamanan fasilitas di ruang tunggu (tempat duduk, TV, AC), diikuti persentase kepuasan secara bertingkat dari peralatan yang dipakai, penataan ruangan, ruangan tindakan, penampilan petugas.

Pada dimensi *tangible* pertanyaan kelengkapan dan kenyamanan fasilitas di ruang tunggu seperti tempat duduk, TV dan AC (tabel 4) perlu mendapatkan perhatian yang serius oleh pihak Puskesmas dikarenakan ada 14 pasien (15,22%) yang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien ini dikarenakan pasien menilai tempat duduk di ruang tunggu masih kurang memadai jumlahnya. Hal ini karena ketika banyak pasien yang berkunjung ke Puskesmas, masih ada pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk dan harus berdiri saat menunggu giliran pemeriksaan. Untuk mengatasi hal ini perlu penambahan beberapa unit kursi dan pendingin udara agar terciptanya keadaan yang nyaman bagi pasien ketika menunggu giliran diperiksa. Hal ini sejalan dengan penelitian Noerti bahwa kualitas pelayanan yang meliputi kenyamanan ruang tunggu dan kerapian petugas itu sangat penting sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.³⁶

Pada dimensi *tangible* pertanyaan kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai (tabel 4), terdapat 5 pasien (5,54%) yang menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien ini dikarenakan tidak tersedia alat dental yang lengkap sehingga pasien harus dirujuk untuk mendapatkan perawatan. Oleh sebab itu untuk mengatasinya perlu penambahan alat-alat pada poli gigi.

Pada dimensi *tangible* pertanyaan penataan eksterior dan interior ruangan (tabel 4) terdapat 4 pasien (4,45%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien ini karena penataan ruangan yang kurang menarik seperti cat dinding yang sudah

mulai kusam, poster-poster kesehatan yang kurang sehingga perlu penataan ulang pada eksterior dan interior ruangan.

Pada dimensi *tangible* pertanyaan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tindakan (tabel 4) terdapat 1 pasien (1,1%) yang menyatakan tidak puas. Sedangkan untuk pertanyaan kebersihan dan kerapian penampilan petugas semua pasien merasa puas. Penelitian Azizan, menunjukkan bahwa dimensi *tangible* adalah dimensi yang paling berpengaruh dan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan.³²

4.2.2 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Realiability* (kehandalan) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, dan akurat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk dimensi *reliability* di Puskesmas Alang-Alang Lebar (tabel 5) menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak menjawab tidak puas terdapat pada pertanyaan lama waktu menunggu diruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan diikuti persentase kepuasan secara bertingkat dari pemeriksaan, prosedur administrasi, jadwal pelayanan, serta proses pengambilan obat.

Pada dimensi *reliability* pertanyaan terhadap lama waktu menunggu diruang tunggu sebelum mendapatkan perawatan (tabel 5) perlu mendapatkan perhatian lebih oleh pihak Puskesmas dikarenakan ada 17 pasien (18,5%) yang menyatakan tidak puas. Hal tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti banyaknya jumlah pengunjung yang menyebabkan antrian lebih panjang dan

lama, serta keluhan yang dimiliki setiap pasien berbeda-beda sehingga menjadikan waktu pelayanan yang berbeda juga. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pada pasien di beberapa Puskesmas ataupun Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pelayanan mencerminkan bagaimana sebuah instansi kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Menurut Kapustiak waktu tunggu merupakan total waktu yang digunakan oleh pasien menunggu di poli klinik, terhitung dari pasien mendaftar sampai pasien di panggil atau masuk ke ruang poli klinik. Berdasarkan RI. No 129/Menkes/SK/10/2008 pada pelayan rawat jalan untuk indikator waktu tunggu pelayanan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai diterima atau dilayani oleh dokter. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Reny Nusraheni waktu tunggu rawat jalan di UPTD Puskesmas Pesatren 1 yaitu 55,45 menit.³³

Pada dimensi *reliability* pertanyaan terhadap pemeriksaan dan perawatan yang cepat dan tempat (tabel 5) terdapat 9 pasien (9,8%) yang menyatakan tidak puas. Hal ini dikarenakan kelauhan dan penyakit pasien yang datang berbeda-beda sehingga mempengaruhi lamanya waktu perawatan yang akan dilakukan oleh petugas medis. Adapun tindakan yang dapat dilakukan oleh tenaga medis yaitu menerangkan perawatan yang akan dilakukan sebelum tenaga medis memulai perawatan.

Pada dimensi *reliability* pertanyaan terhadap prosedur adminitrasi yang tidak berbelit-belit (tabel 5) terdapat 7 pasien (7,7%) menyatakan tidak puas. Tersedianya nomor urut antrian membuat pasien yang berobat menjadi lebih

teratur dan mudah dalam pendaftaran pasien, sehingga membuat sebagian besar pasien puas pada penilaian ini. Penelitian ini sejalan dengan pendapat Azwar (2001) bahwa pengaturan sitem layanan kesehatan atau prosedur Puskesmas hendaknya tidak berbelit-belit, dapat dipahami oleh pasien dan berfokus memberikan kemudahan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Hal itu sesuai dengan persyaratan pokok pelayanan kesehatan yaitu *accessible* (mudah dicapai) dan *quality* (bermutu).³⁷

Pada dimensi *reliability* pertanyaan terhadap jadwal puskesmas yang dijalankan dengan tepat (tabel 5) terdapat 6 pasien (7,6%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan responden ini dikarenakan ketidaktepatan waktu antara jadwal pelayanan dengan ketepatan waktu petugas. Berdasarkan penelitian Nurba (2012) mengungkapkan bahwa pasien menilai kepastian jadwal pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu pihak Puskesmas perlu memperbaiki kinerjanya pada pertanyaan ini dengan cara lebih bersikap disiplin terhadap waktu kerja yang telah ditentukan.³⁸

Pada dimensi *reliability* pertanyaan terhadap proses pengambilan obat yang cepat (tabel 5) terdapat 5 pasien (5,5%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan pasien ini dikarenakan tidak lengkapnya obat-obatan yang tersedia di Puskesmas sehingga mengharuskan pasien untuk membeli obat-obatan di apotek lain. Penambahan stok obat-obatan yang merupakan obat tanggungan BPJS di Puskesmas tersebut perlu dilakukan untuk mengatasi hal ini.

4.2.3 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi *responsiveness* yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk dimensi *responsiveness* di Puskesmas Alang-Alang Lebar (tabel 6) menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak menjawab tidak puas terdapat pada pertanyaan pemberian informasi oleh dokter yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang diderita pasien diikuti persentase kepuasan secara bertingkat dari kemanjuran obat, kemampuan petugas memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan medik, kemampuan petugas menjelaskan cara pakai obat, sedangkan untuk ketepatan petugas dalam melakukan prosedur perawatan gigi semua pasien menjawab puas.

Pada dimensi *responsiveness* pertanyaan terhadap pemberian informasi oleh dokter yang jelas dan mudah dimengerti mengenai penyakit yang diderita pasien, (tabel 6) merupakan pertanyaan yang paling banyak pasien merasa tidak puas pada dimensi ini dengan 4 responden (4.4%). Ketidakpuasan pasien ini disebabkan oleh tingkat pendidikan pasien yang berbeda-beda sehingga pemberian informasi oleh dokter tidak mudah dimengerti oleh beberapa pasien. Intensitas waktu yang kurang saat di ruang poli klinik gigi untuk mendapatkan informasi yang detail, mudah dimengerti mengenai penyakit yang diderita oleh pasien dikarenakan petugas kesehatan harus memberikan tindakan segera kepada pasien yang lain agar tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan perawatan. Hal

ini sejalan dengan penelitian Pohan layanan kesehatan bermutu dengan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan adalah pasien mendapatkan informasi yang jelas dan menyeluruh tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana layanan kesehatan akan atau telah dilaksanakan, informasi perawatan di rumah dan pencegahan.⁸

Pada dimensi *responsiveness* pertanyaan terhadap kemampuan petugas memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan medis (tabel 6) terdapat 3 pasien (3,3%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan ini disebabkan karena keterbatasan waktu untuk menjelaskan secara detail dan mudah dimengerti oleh pasien tentang tindakan medis yang akan dilakukan oleh tenaga medis, dikarenakan pasien yang sedang mengantri harus segera mendapatkan tindakan medis agar tidak terlalu lama mengantri. Untuk kemanjuran obat yang diberikan dokter terdapat 2 pasien (2,2%) yang menyatakan tidak puas.

Pada dimensi *responsiveness* pertanyaan terhadap kemampuan petugas menjelaskan cara pakai obat (tabel 6) terdapat 1 pasien (1,1%) yang menyatakan tidak puas sedangkan untuk pertanyaan ketepatan petugas dalam melakukan prosedur perawatan gigi yang menjadi keluhan pasien (tabel 6) semua pasien menjawab puas. Hal ini mendukung penelitian Azwar menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis merupakan penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan.³⁹

4.2.4 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Assurance* (Jaminan) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Jaminan *assurance* yaitu kriteria yang berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan kepercayaan pelanggan kepada petugas. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk dimensi *assurance* di Puskesmas Alang-Alang Lebar (tabel 7) menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak menjawab tidak puas terdapat pada pertanyaan rasa aman ketika berada di poli klinik gigi dan mulut diikuti persentase kepuasan secara bertingkat dari keterampilan para dokter, keramahan, kepercayaan terhadap petugas, sedangkan untuk pengetahuan dan penetapan diagnosis semua pasien menjawab puas.

Pada dimensi *assurance* pertanyaan terhadap rasa aman ketika berada di poli klinik gigi dan mulut, (tabel 7) merupakan pertanyaan yang paling banyak pasien merasa tidak puas pada dimensi ini dengan 5 pasien (5.5%). Hal ini disebabkan oleh tingkat kecemasan yang di alami oleh pasien sehingga takut untuk memeriksakan giginya atau merasa tidak aman ketika berada di poli klinik gigi. Untuk mengatasi hal ini dokter gigi yang melayani harus bersifat menyakinkan pasien dengan cara berkomunikasi serta memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik, sehingga pasien merasa aman ketika berada di poli klinik gigi.

Pada dimensi *assurance* pertanyaan terhadap keterampilan para dokter bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, serta kepercayaan terhadap tindakan yang dilakukan oleh petugas kesehatan (tabel 7) terdapat 2 pasien (2,2%) yang menyatakan tidak puas artinya hampir semua pasien menjawab puas pada

pertanyaan tersebut. Sedangkan untuk pertanyaan pengetahuan para dokter dalam melakukan diagnosis penyakit semua pasien menjawab merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator jaminan, rasa aman, kesopanan dan keramahan petugas di Puskesmas Loa Janan penting bagi pasien.³⁴ Begitu juga penelitian Efendi (2013) yang menyatakan sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan agar mereka senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan tersebut.⁴⁰

4.2.5 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *Empathy* (empati) di poli gigi Puskesmas Alang-Alang Lebar tahun 2018.

Dimensi *empathy* yaitu kriteria yang berkaitan dengan kepedulian dan perhatian kepada setiap pelanggan, memahami kebutuhan mereka dan bisa dihubungi pelanggan yang membutuhkan bantuan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, untuk dimensi *empathy* di Puskesmas Alang-Alang Lebar (tabel 8) menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak menjawab tidak puas terdapat pada pertanyaan kesabaran petugas dalam melayani pasien diikuti persentase kepuasan secara bertingkat dari perhatian petugas, sikap petugas terhadap keluarga yang mendampingi, sikap dan perilaku saat tindakan dan pelayanan tanpa memandang status sosial.

Pada dimensi *empathy* pertanyaan terhadap kesabaran petugas dalam melayani pasien merupakan pertanyaan yang paling banyak pasien merasa tidak puas pada dimensi ini dengan 7 pasien (7.7%) dan untuk pertanyaan kesabaran

petugas dalam melayani pasien (tabel 8) terdapat 5 pasien (5,5%) menyatakan tidak puas. Hal ini bisa disebabkan karena tingginya kunjungan pasien dan banyaknya pasien yang diperiksa sehingga petugas kurang sabar melayani pasien yang lama mengantri serta kurang memberikan waktu yang cukup untuk menjelaskan informasi sehingga kejelasan informasi yang dibutuhkan pasien tidak maksimal diberikan oleh dokter maupun petugas. Untuk mengatasi hal ini jika memungkinkan dilakukan penambahan jumlah staf tenaga medis pada puskesmas tersebut agar pasien dapat mendapatkan waktu yang cukup dari tenaga medis. Hasil penelitian Resnani (2002) menyatakan ada pengaruh positif antara komunikasi dokter terhadap kepuasan pasien rawat jalan.³⁵

Pada dimensi *emphaty* pertanyaan terhadap sikap petugas pada keluarga yang mendampingi pasien (tabel 8) terdapat 5 pasien (5,5%) menyatak tidak puas. Hal ini dikarenakan yang boleh masuk untuk mendampingi pasien ke dalam ruang perawatan hanya satu orang. Sedangkan Pada dimensi *emphaty* pertanyaan terhadap pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial (tabel 8) terdapat 1 pasien (1,1%) menyatakan tidak puas. Penelitian yang dilakukan di Arab menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu layanan kesehatan berhubungan dengan kualitas interaksi berupa komunikasi dan empati (Arab et al. , 2012).