

HUBUNGAN ASPEK PENANGANAN KELUHAN PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POASIA KOTA KENDARI

The Relationship of The Aspect of Handling Patient's Complaints With Patient Satisfaction In Poasia Public Health Centers Of Kendari City

Mohamad Guntur Nangi, Hardiana
Program Studi Kesehatann Masyarakat
STIKES Mandala Waluya Kendari
(mohamad.guntur@gmail.com, 082395496887)

ABSTRAK

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Selama ini penanganan keluhan masyarakat khususnya pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Poasia masih belum maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan aspek penanganan keluhan dengan kepuasan pasien rawat Jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 540 orang dengan penarikan sampel pengambilan sampel dilakukan secara *Simple random sampling* dengan menggunakan rumus sugiono dengan jumlah sampel 230 orang. Metode analisis menggunakan uji Statistik yakni uji *Chi Square* dan uji *Phi*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan sedang antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi empati dan kemudahan dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan lemah antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kecepatan dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan kuat antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kewajaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari tahun 2019. Kepada petugas kesehatan diharapkan agar kiranya dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab dalam mengifisienkan waktu dan memberikan waktu yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya yang menyampaikan keluhan.

Kata Kunci : Empati, kecepatan, kemudahan, kewajaran, kepuasan pasien rawat jalan, puskesmas poasia

ABSTRACT

One indicator of the success of health services is patient satisfaction. During this time the handling of public complaints, especially in health services at the Poasia Health Center is still not optimal. The purpose of this study was to determine the relationship between aspects of handling complaints with the satisfaction of outpatients at the Poasia Health Center in Kendari City. This type of research is analytic survey research with cross sectional design. The population in this study is 540 people with sampling taken by simple random sampling using Sugiono formula with a sample of 230 people. The analytical method uses the statistical test, the chi square test and the Phi test. The results of this study indicate that there is a moderate relationship between aspects of handling patient complaints in terms of empathy and convenience with outpatient satisfaction, there is a weak relationship between aspects of handling patient complaints in terms of speed with outpatient satisfaction, there is a strong relationship between aspects of handling patient complaints from in terms of fairness with outpatient satisfaction at the Poasia Health Center in Kendari City in 2019. It is expected that Health Officers will be able to carry out their duties with full responsibility in streamlining time and provide appropriate time in providing services to patients and their families who make complaints.

Keywords : Empathy, speed, ease, fairness, patient satisfaction, health center poasia

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Dalam UU No, 36 tahun 2009 tentang kesehatan ditetapkan bahwa kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan dalam konstitusi organisasi Kesehatan Sedunia (WHO) tahun 1948 disepakati antara lain bahwa diperolehnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya adalah suatu hak yang fundamental bagi setiap orang tanpa membedakan ras, agama, politik yang dianut dan tingkat sosial ekonominya.¹

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi. Menurut KEPMENPAN Nomor 118 Tahun 2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis kepada aparat pemerintah terkait, berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan atau pengaduan yang bersifat membangun.²

Perilaku keluhan masyarakat adalah sebuah fenomena sangat penting yang harus dipahami oleh pihak Puskesmas karena dampaknya berhubungan langsung dengan pasien. Keluhan dari pasien tidak selalu negatif karena merupakan wujud perhatian mereka pada pelayanan yang mereka terima.

Pasien yang melontarkan keluhan bukan berarti bahwa mereka tidak menyukai pelayanan yang mereka terima, tetapi bisa jadi karena mereka sangat menyukai pelayanan tersebut sehingga mereka berharap dengan komplain itu pelayanan dari Puskesmas bisa semakin bermutu.³ Berdasarkan data profil Dinas Kesehatan Kota Kendari presentase kunjungan pasien rawat jalan tiga tahun terakhir di seluruh Puskesmas yang ada di Kota Kendari yaitu tahun 2016 sebanyak 444.251 (31,74%), tahun 2017 sebanyak 444.413 (31,75%), tahun 2018 Sebanyak 444.521 (31,76%).⁴

Sebagai pusat pelayanan kesehatan, Puskesmas Poasia merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Kendari dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia yang mengalami penurunan jumlah kunjungan selama 3 tahun terakhir bila dibandingkan dengan Puskesmas yang lainnya yang berada di Kota Kendari yaitu pada tahun 2016 sebanyak 17.102 orang dan pada tahun 2017 sebanyak 14.029 orang, sedangkan pada tahun 2018 sebanyak 13.359 orang. Data ini menunjukkan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami penurunan. Penurunan jumlah kunjungan pasien merupakan salah satu aspek yang perlu dicari penyebabnya melalui penelitian.⁵

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 3 April 2019 di Puskesmas Poasia terhadap 6 dari 10 pasien rawat jalan yang hendak berobat mengemukakan beberapa keluhan terkait dengan keadaan pelayanan namun kurang

mendapat tanggapan dari petugas. Empat orang pasien mengatakan bahwa keluhan mereka ditanggapi namun terkesan lambat sehingga terkadang mereka menunggu lama sambil berdiri, karena tidak adanya nomor antrian yang disediakan Puskesmas menimbulkan ketidaknyamanan pengunjung dalam menunggu pelayanan. Selain itu 2 orang pasien lainnya mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas terkait keluhan di Puskesmas mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi/tarif pelayanan kesehatan baik biaya administrasi atau pengobatan sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan dan biaya yang ditetapkan pihak Puskesmas. Dua orang lainnya mengatakan keluhan mereka kurang ditanggapi, petugas lebih mendengarkan keluhan dari orang yang mereka kenal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* untuk mengetahui hubungan penanganan keluhan pasien berdasarkan empati, kecepatan kewajaran, kemudahan, dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juni sampai dengan Juli tahun 2019. Penelitian ini telah dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Poasia Kota Kendari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia dari bulan Januari sampai Maret 2019 yaitu sebanyak 540 orang. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 230 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini di ambil secara *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dengan menggunakan undian atau tabel angka random dan cara pemilihannya secara bebas yaitu pada pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia. Analisa data dilakukan dengan menggunakan program komputerisasi IBM *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 16,0. Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan *Uji Chi – square*.

HASIL PENELITIAN

Distribusi responden menurut umur pada pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari tahun 2019 pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | n | % |
|---------------------------|-----|-------|
| Umur | | |
| ≤30 | 71 | 30,9 |
| 31-40 | 114 | 49,6 |
| ≥41 | 45 | 19,6 |
| Total | 230 | 100,0 |
| Tingkat Pendidikan | | |
| Tidak Sekolah | 29 | 12,6 |
| SD | 71 | 30,9 |
| SMP | 72 | 31,3 |
| SMA | 58 | 25,2 |
| Perguruan Tinggi | 29 | 12,6 |
| Total | 230 | 100,0 |
| Jenis Pekerjaan | | |
| Laki-laki | 94 | 40,9 |
| Perempuan | 136 | 59,1 |
| Total | 230 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur terbanyak yaitu pada umur 31-40 tahun yaitu berjumlah 114 responden (49,6%), tingkat pendidikan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak pada pendidikan SMA yaitu sebanyak 72 responden (31,3%), dan jenis kelamin menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang terbanyak pada Perempuan yaitu sebanyak 136 responden (59,1%).

Tabel 2. Analisis Univariat

| Variabel | n | % |
|------------------------|-----|-------|
| Kepuasan Pasien | | |
| Puas | 101 | 43,9 |
| Kurang Puas | 129 | 56,1 |
| Total | 230 | 100,0 |
| Empati | | |
| Cukup | 116 | 50,4 |
| Kurang | 114 | 49,6 |
| Total | 230 | 100,0 |
| Kecepatan | | |
| Cukup | 109 | 47,4 |
| Kurang | 121 | 52,6 |
| Total | 230 | 100,0 |
| Kemudahan | | |
| Cukup | 95 | 41,3 |
| Kurang | 135 | 58,7 |
| Total | 230 | 100,0 |
| Kewajaran | | |
| Cukup | 89 | 38,7 |
| Kurang | 141 | 61,3 |
| Total | 230 | 100,0 |

Sumber: Data Primer, 2019

Distribusi responden menurut kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas Poasi Kota Kendari tahun 2019 pada Tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengatakan kurang puas sebanyak 129 responden (56,1%), distribusi responden menurut empati menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan empati cukup

yaitu sebanyak 116 responden (50,4%), distribusi responden menurut kecepatan menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kecepatan kurang yaitu sebanyak 121 responden (52,6%), distribusi responden menurut kemudahan menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengatakan kurang yaitu sebanyak 135 responden (58,7%), dan distribusi responden menurut kewajaran menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengatakan kurang yaitu sebanyak 141 responden (61,3%).

Hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari pada Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 230 responden terdapat 116 responden (50,4%) empati cukup yang puas sebanyak 63 responden (27,4%) dan kurang puas sebanyak 53 responden (23,0%). Sedangkan yang empatisnya kurang sebanyak 114 responden (49,6%) yang puas sebanyak 36 responden (16,5%) dan yang kurang puas sebanyak 36 responden (33,0%).

Hasil uji statistik *Chi square* pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) diperoleh nilai X^2 hitung = 9,438 \geq X^2 tabel = 3,841. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari tahun 2019. Setelah diuji keeratan hubungan dengan menggunakan koefisien *phi* (ϕ), diperoleh nilai $\phi = 0,311$. Hal ini berarti bahwa antara empati dengan kepuasan pasien mempunyai tingkat hubungan yang sedang.

Tabel 3. Analisis Bivariat

| Variabel | Kepuasan Pasien | | | | Total | | Hasil |
|------------------|-----------------|------|-------------|------|-------|-------|--------------|
| | Puas | | Kurang Puas | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Empati | | | | | | | |
| Cukup | 63 | 27,4 | 53 | 23,0 | 116 | 50,4 | Xhit : 9,438 |
| Kurang | 38 | 16,5 | 36 | 33,0 | 114 | 49,6 | Xtab : 3,841 |
| Total | 101 | 43,9 | 129 | 56,1 | 230 | 100,0 | Phi : 0,311 |
| Kecepatan | | | | | | | |
| Cukup | 54 | 23,5 | 55 | 23,9 | 109 | 47,4 | Xhit : 4,248 |
| Kurang | 47 | 20,4 | 74 | 32,2 | 121 | 52,6 | Xtab : 3,841 |
| Total | 101 | 43,9 | 129 | 56,1 | 230 | 100,0 | Phi : 0,208 |
| Kemudahan | | | | | | | |
| Cukup | 50 | 21,7 | 45 | 19,6 | 95 | 41,3 | Xhit : 4,410 |
| Kurang | 51 | 22,2 | 84 | 36,5 | 135 | 58,7 | Xtab : 3,841 |
| Total | 101 | 43,9 | 129 | 56,1 | 230 | 100,0 | Phi : 0,272 |
| Kewajaran | | | | | | | |
| Cukup | 42 | 18,3 | 47 | 20,4 | 89 | 38,7 | Xhit : 6,435 |
| Kurang | 59 | 25,7 | 82 | 35,7 | 141 | 61,3 | Xtab : 3,841 |
| Total | 101 | 43,9 | 129 | 56,1 | 230 | 100,0 | Phi : 0,520 |

Sumber: Data Primer, 2019

Hubungan kecepatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari pada Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 230 responden terdapat 109 responden (47,4%) kecepatan cukup yang puas sebanyak 54 responden (23,5%) dan kurang puas sebanyak 55 responden (23,9%). Sedangkan yang kecepatannya kurang sebanyak 121 responden (52,6%) yang puas sebanyak 47 responden (20,4%) dan yang kurang puas sebanyak 74 responden (32,2%).

Hasil uji statistik *Chi square* pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh nilai X^2 hitung = 4,248 \geq X^2 tabel = 3,841. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kecepatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari tahun 2019. Setelah diuji keeratan hubungan dengan menggunakan koefisien *phi* (ϕ), diperoleh nilai $\phi = 0,208$.

Hal ini berarti bahwa antara kecepatan dengan kepuasan pasien mempunyai tingkat hubungan yang lemah.

Hubungan kemudahan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari pada Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 230 responden terdapat 95 responden (41,3%) kemudahan cukup yang puas sebanyak 50 responden (21,7%) dan kurang puas sebanyak 45 responden (19,6%). Sedangkan yang kemudahannya kurang sebanyak 135 responden (58,7%) yang puas sebanyak 51 responden (22,2%) dan yang kurang puas sebanyak 84 responden (36,5%).

Hasil uji statistik *Chi square* pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh nilai X^2 hitung = 4,410 \geq X^2 tabel = 3,841. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kemudahan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

Poasia Kota Kendari tahun 2019. Setelah diuji keeratan hubungan dengan menggunakan koefisien ϕ (ϕ), diperoleh nilai $\phi = 0,272$. Hal ini berarti bahwa antara kemudahan dengan kepuasan pasien mempunyai tingkat hubungan yang sedang.

Hubungan kewajaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari pada Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 230 responden terdapat 89 responden (38,7%) kewajaran cukup yang puas sebanyak 42 responden (18,3%) dan kurang puas sebanyak 47 responden (20,4%). Sedangkan yang kewajarannya kurang sebanyak 141 responden (61,3%) yang puas sebanyak 59 responden (25,7%) dan yang kurang puas sebanyak 82 responden (35,7%).

Hasil uji statistik *Chi square* pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) diperoleh nilai X^2 hitung = 6,435 \geq X^2 tabel = 3,841. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada hubungan antara aspek penanganan keluhan pasien dari segi kewajaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia Kota Kendari tahun 2019. Setelah diuji keeratan hubungan dengan menggunakan koefisien ϕ (ϕ), diperoleh nilai $\phi = 0,520$. Hal ini berarti bahwa antara kewajaran dengan kepuasan pasien mempunyai tingkat hubungan yang kuat.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 230 responden yang empati cukup tapi kurang puas sebanyak 53 responden (23,0%). Hal ini disebabkan karena pelayanan petugas selalu mengutamakan orang yang dikenalnya, lama

waktu menunggu pada pelayanan di loket dan petugas kurang paham tentang masalah kesehatan yang dikeluhkan. Sedangkan yang empatinya kurang tapi puas sebanyak 38 responden (16,5%). Hal ini disebabkan karena petugas kesehatan berusaha menjaga kenyamanan pasien seperti meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pasien tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal. Empati dengan kemarahan pasien merupakan hal yang penting pada penanganan keluhan pasien. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pasien tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas, sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuningsih dan Rahmawati yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap empati petugas dengan kepuasan pasien, masing-masing dengan p Value = 0,009 < 0,05 dan p Value = 0,002 < 0,05 yang berarti semakin baik sikap empati petugas maka semakin puas pula pasien.⁶

Kecepatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan segala sesuatu yang disampaikan/diberikan oleh pasien kepada petugas kesehatan mengenai keluhan dalam waktu dan cara yang tepat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan

kesehatan tersebut sehingga masyarakat merasa puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 230 responden yang kecepatan cukup tapi kurang puas sebanyak 55 responden (23,9%). Hal ini disebabkan karena petugas tidak segera menanggapi keluhan pasien, petugas kesehatan langsung melakukan tindakan tanpa memberikan penjelasan dan butuh waktu lama dalam menunggu penanganan keluhan. Sedangkan yang kecepatannya kurang tapi puas sebanyak 47 responden (20,4%). Hal ini disebabkan karena petugas memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pasien tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pasien tersebut menjadi puas. Apabila pasien puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan ia akan menjadi pasien Puskesmas kembali.

Jika keluhan dibuat pada saat penyampaian layanan, maka waktu adalah esensi untuk mencapai pemulihan penuh. Ketika layanan dibuat setelah fakta, banyak perusahaan telah membuat kebijakan untuk merespon dalam waktu 24 jam, atau lebih cepat. Bahkan ketika resolusi penuh memakan waktu lebih lama, respon cepat tetap paling penting.⁷

Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemudahan dalam memberikan komentar, saran, kritik,

pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya dengan mudahan antara pasien dengan pihak Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 230 responden yang kemudahan cukup tapi kurang puas sebanyak 45 responden (19,6%). Hal ini disebabkan karena penyampaian keluhan hanya melalui petugas langsung itupun bila petugas tidak sibuk melayani pasien lainnya sehingga pasien harus menunggu lama. Sedangkan kemudahannya kurang tapi puas sebanyak 51 responden (22,2%). Hal ini disebabkan karena meskipun kurangnya kemudahan dalam menyampaikan keluhan namun dalam menangani pasien petugas selalu bersikap sopan dan ramah. Selain itu perlu diperhatikan bagi pihak Puskesmas bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pasien sangatlah penting bagi kepuasan pasien, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pasien dapat menyampaikan keluh kesahnya dengan mudah. Puskesmas biasanya telah melengkapi standar pelayanan keluhan pasiendengan membuka jalur komunikasi bebas pulsa. Jalur komunikasi bebas pulsa ini ditujukan untuk menampung semua keluhan pasien. Penanganan keluhan yang baik merupakan prioritas yang harus diutamakan oleh pihak Puskesmas. Hal ini sangat penting bagi pasien untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan dan keluhan.

Kewajaran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan yang

diberikan kepada pasien secara adil sehingga pasien merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhannya dengan tidak ada kerugiatan antara pasien dengan pihak Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 230 responden yang kewajaran cukup tapi kurang puas sebanyak 47 responden (20,4%). Hal ini disebabkan karena pasien merasa petugas tidak memberikan kesempatan untuk memberikan saran dan petugas. Sedangkan kewajarannya kurang tapi puas sebanyak 59 responden (25,7%). Hal ini disebabkan karena pihak Puskesmas tidak memberikan kompensasi sesuai keluhan seperti kompensasi yang diterima pasien dari hasil kehilangan dan ketidaknyamanan yang terjadi karena kegagalan jasa pelayanan. Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut "*win-win*" dimana pasien dan perusahaan sama-sama diuntungkan. Perusahaan dapat menanggapi keluhan konsumen dengan tiga cara: Mengabaikan, Memberikan kompensasi yang berlebihan, Secara seimbang mengganti kerugian atas ketidakpuasan konsumen. Selain itu tanggapan yang terbaik atas keluhan konsumen adalah memperbaiki kualitas produk ke tingkat kualitas yang diharapkan konsumen sebelum melakukan pembelian sehingga konsumen mendapatkan kepuasan sebesar kepuasan semula.⁸

Menurut Pohan, bahwa pasien mengharapkan perusahaan untuk bertanggung jawab, yang merupakan kunci awal dari prosedur yang adil, diikuti dengan proses pemulihan yang nyaman dan responsif. Ini

juga mencakup fleksibilitas sistem dan mempertimbangkan saran dari pasien dalam proses pemulihan dan meliputi karyawan dari perusahaan yang memberikan pemulihan layanan dan perilaku mereka terhadap pasien serta memberikan penjelasan tentang kegagalan dan membuat upaya untuk menyelesaikan masalah merupakan hal yang paling penting.⁹

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: ada hubungan sedang antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia, ada hubungan lemah antara kecepatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia, ada hubungan sedang antara kemudahan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia, dan ada hubungan kuat antara kewajaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poasia.

Sesuai dengan kesimpulan di atas, maka disarankan hal-hal sebagai berikut: kepada pihak Puskesmas Poasia agar memberikan sarana fasilitas yang baik sehingga semua pasien yang mengeluh dapat merasa nyaman sehingga tidak ada lagi pasien yang tidak puas dalam menyampaikan keluhan, kepada Petugas Kesehatan diharapkan agar bertanggung jawab dalam mengifisienkan waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya yang menyampaikan keluhan, dan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan mengangkat paktor penanganan keluhan pasien dengan

variabel yang belum diteliti oleh peneliti sebelumnya dengan menggunakan instrumen yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Utama, Agung. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UPN veteran Yogyakarta. 2012;1(2):96–110.
2. Hidayati, Nur Aulia, dkk. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) RumahSakit Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal). 2014; 2(1): 9-14.
3. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara. Profil Kunjungan Pelayanan Puskesmas. Tahun 2016-2018, Kendari ; 2019.
4. Dinas Kesehatan Kota Kendari. Profil Kunjungan Pelayanan Puskesmas Tahun 2016-2018, Kendari; 2019.
5. Prastiwi, Niken Ellya, dkk. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. Makara, Kesehatan. 2008; 12(1):42-46.
6. Yonasari, Estie, dkk. Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan Di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal). 2018; 6(5): 65-74.
7. Harianto, dkk. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Majalah Ilmu Kefarmasian. 2005;2(1);12-21.
8. Hafizurrachman, dkk. Beberapa Faktor yang Mempegaruhi Kinerja Perawat Dalam Menjalankan Kebijakan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah, Journal Indonesia Medical Association. 2010;12(2);117-124.
9. Hamid, dkk. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, 2013.