

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Puskesmas Patumbak merupakan salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) rawat inap dan rawat jalan yang berlokasi di Jalan Pertahanan No.15, Desa Sigara-gara, Kec. Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20361. Luas wilayah 47 km² dengan keadaan alam yang terletak pada 11 s/d 50 m dari permukaan laut dan beriklim panas dan sedang, serta di pengaruhi iklim musim penghujan. Terletak di antara 02.57⁰ s/d 03.16⁰ Lintang Utara, 98.33⁰ s/d 99.27⁰ Bujur Timur dengan kemiringan sedang dan dialiri oleh beberapa sungai seperti sungai seruai, sungai batang kuis, sungai batuan dan sungai seriwah.

Batas-batas wilayahnya adalah :

- a. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Deli Tua dan Kecamatan Medan Amplas
- b. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Amplas dan Kecamatan Percut Sei Tuan
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan STM Hilir dan Kecamatan Tanjung Morawa
- d. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan STM Hilir dan Kecamatan Biru-biru

Pada tahun 2021 penduduk Kecamatan Patumbak berjumlah 114.311 jiwa dengan rincian 58.016 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 56.295 jiwa berjenis kelamin Perempuan. Jumlah rumah tangga yang ada di Kecamatan Patumbak sebanyak 26.943 KK. Kepadatan penduduk Kecamatan Patumbak meningkat dari 2.410 jiwa/km² pada tahun 2020 menjadi 2.432 jiwa/km².

Pada tahun 1974 sejalan dengan perkembangan Pembangunan wilayah Kodya Medan, kecamatan Patumbak yang sebelumnya memiliki 11 desa dimana 3 desa yaitu : Desa Harjosari, Timbang Deli dan Desa Bangun Mulia diambil alih Kodya Medan, sehingga kecamatan Patumbak menjadi 8 desa, 55 dusun.

Tabel 4.1 Distribusi Desa dan Dusun di Kecamatan Patumbak

No	Desa	Jumlah Dusun
1	Marindal I	12
2	Marindal II	7
3	Patumbak I	8
4	Patumbak II	6
5	Sigara Gara	7
6	Patumbak Kampung	7
7	Lantasan Lama	4
8	Lantasan Baru	4
Jumlah		55

Sumber : Profil Kesehatan UPT Puskesmas Patumbak 2021

Tabel 4.2 Distribusi Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Patumbak

Fasilitas Pelayanan	Jumlah
Puskesmas Rawat Inap	1
Puskesmas Pembantu	4
Puskesmas Keliling	1
Klinik Pratama	8
Klinik Utama	2
Praktik Dokter Umum Perorangan	8
Praktik Dokter Gigi Perorangan	2
Praktik Pengobatan Tradisional	4
Laboratorium Kesehatan	1
Apotek	6
Toko Obat	17

Sumber : Profil Kesehatan UPT Puskesmas Patumbak 2021

Berdasarkan tabel 4.2 diatas bahwa wilayah kerja Puskesmas Patumbak terdapat 1 Puskesmas Rawat Inap dengan 10 tempat tidur, 4 Puskesmas Pembantu, 1 Puskesmas Keliling, 8 Klinik Pratama, 2 Klinik Utama, 8 Praktik Dokter Umum Perorangan, 2 Praktik Dokter Gigi Perorangan, 4 Praktik Pengobatan Tradisional, 1 Laboratorium Kesehatan, 6 Apotek dan 17 Toko Obat.

Tabel 4.3 Distribusi SDM di Puskesmas Patumbak

No	Tenaga Kesehatan	Jumlah
1	Dokter Umum	5
2	Dokter Gigi	5
3	Bidan	34
4	Perawat	7
5	Kesehatan Masyarakat	5
6	Kesehatan Lingkungan	1
7	Gizi	3
8	Ahli Laboratorium	2
9	Keteknisian Medis	2
10	Farmasi	3
11	Pejabat Struktural	1
12	Tenaga Dukungan Manajemen	2
Jumlah		70

Sumber : Profil Kesehatan UPT Puskesmas Patumbak 2021

Berdasarkan tabel 4.3 diatas jumlah SDM yang bertugas di Puskesmas Patumbak pada tahun 2021 berjumlah 70 orang dengan rincian 5 orang dokter umum, 5 orang dokter gigi, 34 orang bidan, 7 orang perawat, 5 orang kesehatan masyarakat, 1 orang kesehatan lingkungan, 3 orang gizi, 2 orang ahli laboratorium, 2 orang teknisi medis, 3 orang farmasi, 1 orang pejabat struktural, dan 2 orang tenaga dukungan manajemen.

4.1.2 Karakteristik Responden Penelitian

Gambaran tentang responden dalam penelitian ini diperoleh dari data diri responden. Data yang diperoleh bersumber dari hasil kuesioner yang diberikan kepada 96 responden di Puskesmas Patumbak. Data diri responden meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan yang akan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	21	21,9
2	Perempuan	75	78,1
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah jenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 75 responden atau sekitar 78,1%.

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	<20	15	15,6
2	21-30	44	45,8
3	31-40	9	9,4
4	41-50	9	9,4
5	51-60	13	13,5

6	61-70	5	5,2
7	>70	1	1,0
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan umur yang paling banyak yaitu 21-30 tahun sebanyak 44 orang responden atau sekitar 45,8%.

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0,00
2	SD/MI	8	8,3
3	SMP/MTS	6	6,3
4	SMA/SMK/MA	50	52,1
5	Perguruan Tinggi	32	33,3
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak yaitu Pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 50 orang responden atau sekitar 52,1%.

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	31	32,3
2	Pegawai Swasta	14	14,6
3	Wiraswasta/Wirausaha	10	10,4
4	PNS	5	5,2
5	Pelajar/Mahasiswa	36	37,5
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak yaitu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 36 orang atau sekitar 37,5%.

4.1.3 Analisis Univariat Penelitian

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan karakteristik dari masing-masing variabel yang diteliti.

- a. Bukti fisik (*Tangible*)

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Kategori Variabel <i>Tangible</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	48	50
2	Cukup	44	45,8
3	Kurang	4	4,2

Total	96	100
--------------	-----------	------------

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 distribusi frekuensi pada variabel *tangible* diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 48 orang (50%), yang menyatakan cukup sebanyak 44 orang (45,8%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 4 orang (4,2%).

b. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Keandalan (*Reliability*)

No	Kategori Variabel <i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	6	6,3
2	Cukup	84	87,5
3	Kurang	6	6,3
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.9 distribusi frekuensi pada variabel *reliability* diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 6 orang (6,3%), yang menyatakan cukup sebanyak 84 orang (87,5%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 6 orang (6,3%).

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

No	Kategori Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
<i>Responsiveness</i>			
1	Baik	53	55,2
2	Cukup	37	38,5
3	Kurang	6	6,3
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.10 distribusi frekuensi pada variabel *responsiveness* diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 53 orang (55,2%), yang menyatakan cukup sebanyak 37 orang (38,5%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 6 orang (6,3%).

d. Jaminan (*Assurance*)**Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*)**

No	Kategori Variabel <i>Assurance</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	49	51
2	Cukup	41	42,7
3	Kurang	6	6,3
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.11 distribusi frekuensi pada variabel *assurance* diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 49 orang (51%), yang menyatakan cukup sebanyak 41 orang (42,7%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 6 orang (6,3%).

e. Empati (*Empathy*)

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Empati (*Empathy*)

No	Kategori Variabel Empathy	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	7	7,3
2	Cukup	82	85,4
3	Kurang	7	7,3
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.12 distribusi frekuensi pada variabel *empathy* diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 7 orang (7,3%), yang menyatakan cukup sebanyak 82 orang (85,4%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 7 orang (7,3%).

f. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kategori Variabel Kualitas	Frekuensi	Persentase (%)
Pelayanan Kesehatan			
1	Baik	48	50
2	Cukup	40	41,7
3	Kurang	8	8,3
Total		96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.13 distribusi frekuensi pada variabel kualitas pelayanan kesehatan diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang menjawab baik sebanyak 48 orang (50%), yang menyatakan cukup sebanyak 40 orang (41,7%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 8 orang (8,3%).

4.1.4 Analisis Bivariat Penelitian

Analisis bivariat bertujuan untuk membuktikan hipotesis penelitian, apakah terdapat hubungan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak.

a. Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.14 Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kategori Variabel	Kualitas Pelayanan Kesehatan								P-Value
		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah		
	<i>Tangible</i>	N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Baik	35	72,9	13	32,5	0	0	48	50	
2	Cukup	13	27,1	26	65	5	62,5	44	45,8	0,000
3	Kurang	0	0	1	2,5	3	37,5	4	4,2	
Total		48	100	40	100	8	100	96	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan variabel bukti fisik (*tangible*) dengan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan baik sebanyak 48 orang (50%), yang menyatakan cukup sebanyak 44 orang (45,8%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 4 orang (4,2%). Dan didapatkan nilai *p-value* adalah 0,000.

b. Hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.15 Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kategori Variabel	Kualitas Pelayanan Kesehatan								P-Value
		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Baik	4	8,3	1	2,5	1	12,5	6	6,2	
2	Cukup	42	87,5	38	95	4	50	84	87,5	0,002
3	Kurang	2	4,2	1	2,5	3	37,5	6	6,2	
Total		48	100	40	100	8	100	96	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan baik sebanyak 6 orang (6,2%), yang menyatakan cukup sebanyak 84 orang (87,5%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 6 orang (6,2%). Dan didapatkan nilai *p-value* adalah 0,002.

- c. Hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.16 Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kategori Variabel	Kualitas Pelayanan Kesehatan								P - Value
		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Baik	40	83,3	12	30	1	12,5	53	55,2	0,000
2	Cukup	8	16,7	26	65	3	37,5	37	38,5	
3	Kurang	0	0	2	5	4	50	6	6,2	
Total		48	100	40	100	8	100	96	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.16 diatas menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan baik sebanyak 53 orang (55,2%), yang menyatakan cukup sebanyak 37 orang (38,5%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 6 orang (6,2%). Dan didapatkan nilai *p-value* adalah 0,000.

d. Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.17 Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kategori Variabel	Kualitas Pelayanan Kesehatan						P-Value	
		Baik		Cukup		Kurang			Jumlah
		N	%	N	%	N	%	N	%
1	Baik	40	83,3	9	22,5	0	0	49	51
2	Cukup	8	16,7	28	70	5	62,5	41	42,7
3	Kurang	0	0	3	7,5	3	37,5	6	6,2
	Total	48	100	40	100	8	100	96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.17 diatas menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan variabel jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan baik sebanyak 49 orang (51%), yang menyatakan cukup sebanyak 41 orang (42,7%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 6 orang (6,2%). Dan didapatkan nilai *p-value* adalah 0,000.

e. Hubungan empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.18 Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kategori Variabel	Kualitas Pelayanan Kesehatan								P-Value
		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Baik	5	10,4	2	5	0	0	7	7,3	0,011
2	Cukup	41	85,4	36	90	5	62,5	82	85,4	
3	Kurang	2	4,2	2	5	3	37,5	7	7,3	
Total		48	100	40	100	8	100	96	100	

Sumber : Data Primer Tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.18 diatas menunjukkan bahwa dari total 96 responden berdasarkan variabel empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan baik sebanyak 7 orang (7,3%), yang menyatakan cukup sebanyak 82 orang (85,4%), dan yang menyatakan kurang sebanyak 7 orang (7,3%). Dan didapatkan nilai *p-value* adalah 0,011.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widiastuti, 2022) di Puskesmas Medan Deli bahwa hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,003$ artinya ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rofiah, 2019) di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah yang dimana hasil uji *Chi-Square* yang diperoleh berdasarkan dimensi *tangible* adalah $p\text{-value} = 0,000$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensi *tangible*.

Diketahui dari temuan penelitian ini dari 96 orang responden menjawab baik bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Mayoritas responden yang menjawab baik sebanyak 48 orang (50%), hal ini berarti responden merasa puas akan fasilitas atau sarana dan prasarana yang diberikan seperti ruang tunggu yang memadai, memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, dan memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap di Puskesmas Patumbak. Responden yang menjawab cukup sebanyak 44 orang (45,8%), dan responden yang menjawab kurang sebanyak 4 orang (4,2%). Hal ini berarti responden merasa cukup

puas terhadap fasilitas atau sarana dan prasarana yang diberikan seperti ruang tunggu yang memadai, memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, dan memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap sesuai dengan standar pelayanan menurut Permenkes RI No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Ruang tunggu yang sesuai dengan standar pelayanan yaitu ruang tunggu yang diprioritaskan untuk ibu hamil, penyandang disabilitas dan juga lansia.

Dalam dimensi ini puskesmas diharuskan dapat memberikan tempat yang nyaman serta bersih dan tenaga kesehatan dituntut untuk berpenampilan rapi dan sopan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan dimensi *tangible*. Sebagaimana disebutkan dalam Al- Qur'an Surah Al- A'raf ayat 26 :

يَبْنَیْ ءَادَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوْءَاتِكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ
 ءَايَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Artinya : “Wahai anak cucu Adam! Sesungguhnya Kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu. Tetapi pakaian takwa, itulah yang lebih baik. Demikianlah sebagian tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka ingat” (QS. Al-A'raf : 26).

Berdasarkan tafsir Al-Muyassar menjelaskan bahwa Sesungguhnya, wahai keturunan Adam, kami telah membuat pakaian yang akan menutupi tubuh suci kalian. Dengan kata lain, pakaian pokok serta pakaian untuk perhiasan dan kecantikan. Pakaian ini adalah kesempurnaan penampilan dan kesenangan. Salah satu pakaian terbaik bagi seorang mukmin adalah ketakwaan kepada Allah, yang ditunjukkan dengan melakukan perintah dan meninggalkan larangan. Selain itu,

semua yang Allah berikan kepada kalian termasuk bukti keesaan, rububiyah, dan Rahmat-Nya kepada hamba-Nya. Harapan saya adalah agar kalian selalu mengingat nikmat yang telah diberikan kepada Anda dan kemudian mengucapkan syukur kepada Allah atas nikmat itu. Dan dalam hal ini, kenikmatan-kenikmatan ini diberikan oleh Allah kepada hamba-Nya. Dalam hal tersebut pelayanan kesehatan dalam bukti fisik (*tangible*), para pegawai di Puskesmas Patumbak memakai pakaian yang rapi dan sopan.

4.2.2 Hubungan Dimensi Keandalan (*Reliability*) Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widiastuti, 2022) di Puskesmas Medan Deli bahwa dari 100 responden diperoleh $p\text{-value} = 0,001$ ($p\text{-value} < 0,05$), artinya H_a diterima dan H_o ditolak, berarti ada hubungan yang signifikan antara dimensi keandalan (*reliability*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Deli. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rofiah, 2019) yang dilakukan di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah dengan $p\text{-value} = 0,000$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensi *reliability*.

Diketahui dari temuan penelitian ini dari 96 orang responden kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan kesehatan, responden yang menjawab baik sebanyak 6 orang (6,2%), hal ini berarti responden merasa puas akan ketetapan waktu dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Patumbak. Responden yang menjawab cukup sebanyak 84 orang (87,5%), hal ini berarti responden cukup puas dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan tidak berbelit. Dan responden yang menjawab kurang sebanyak 6 orang (6,2%). Standar pelayanan yang sesuai dengan Permenkes RI No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yaitu ruang pendaftaran dan rekam medik harus ada pemisahan/prioritas antrian pendaftaran bagi ibu hamil, penyandang disabilitas dan lansia agar dapat mengurangi antrian yang terlalu lama. Waktu pelayanan yang sesuai dengan Permenkes yaitu pelayanan gawat darurat ≤ 5 menit setelah pasien datang, pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit, pelayanan rekam medik pasien rawat jalan ≤ 10 menit, pelayanan rekam medik rawat inap ≤ 15 menit dan waktu pelayanan obat ≤ 30 menit.

Dalam dimensi kehandalan (*reliability*) para pegawai Puskesmas Patumbak harus bekerja secara professional seperti bersifat cepat, tepat dan tidak berbelit dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya : “Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya” (QS. Al-Isra : 84).

Pada ayat diatas dijelaskan bahwa Allah memerintahkan Nabi Muhammad untuk mengajarkan umatnya bahwa mereka harus bekerja sesuai dengan potensi dan kecenderungan masing-masing. Semua orang diizinkan bekerja sesuai dengan tabiatnya, wataknya, keinginan mereka, dan kecenderungannya masing-masing. Sebagai Penguasa alam, Allah SWT tahu siapa yang mengikuti kebenaran dan siapa yang mengikuti kebatilan. Nanti semua orang akan menerima keputusan yang adil.

Allah berfirman tentang perintah bekerja :

قُلْ يَاقَوْمِ أَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ ۖ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ ۗ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَقِيبَةُ الدَّارِ إِنَّهُ لَا يُفْلِحُ
الظَّالِمُونَ

Artinya : “Katakanlah (Muhammad), "Wahai kaumku! Berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui, siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan beruntung”. (al-An'am/6: 135)

4.2.3. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simbolon, 2023) di Puskesmas Dalu Sepuluh bahwa dari 95 responden diperoleh hasil $p\text{-value} = 0,008 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak atau ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap

(*responsiveness*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dalu Sepuluh. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rofiah, 2019) di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah dengan nilai *p-value* = 0,000 maka dapat dinyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensi *responsiveness*.

Diketahui dari temuan penelitian ini bahwa dari 96 orang responden yang daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan kesehatannya baik responden menjawab 53 orang (55,2%), hal ini berarti merasa puas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan baik. Responden yang menjawab cukup sebanyak 37 orang (38,5%), maka responden merasa cukup dalam memberikan informasi dan bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pasien. Dan yang menjawab kurang sebanyak 6 orang (6,2%). Dimensi ini menekankan kemauan dan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan layanan yang tanggap, cepat, dan tepat kepada pasien dan memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini sesuai dengan standar pelayanan kesehatan menurut Permenkes RI No 43 Tahun 2019 Pasal 19 ayat (1) yaitu setiap dokter dan/ atau dokter layanan primer, dokter gigi, dan tenaga kesehatan lain yang memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas harus bekerja sesuai standar profesi, standar pelayanan, standar prosedur operasional, dan etika profesi.

Dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pegawai Puskesmas Patumbak harus memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik dan bersedia untuk mendengarkan keluhan dari pasien. Dan juga harus memberikan pelayanan

dengan cepat dan tanggap. Allah SWT telah menjelaskan didalam Al-Qur'an Surah At- Taubah ayat 71 :

وَالْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَيُقِيمُونَ
الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَيُطِيعُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ أُولَئِكَ سَيَرْحَمُهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya : *“Dan orang-orang yang beriman, laki-laki dan perempuan, sebagian mereka menjadi penolong bagi sebagian yang lain. Mereka menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, melaksanakan salat, menunaikan zakat, dan taat kepada Allah dan Rasul-Nya. Mereka akan diberi rahmat oleh Allah. Sungguh, Allah Mahaperkasa, Mahabijaksana”* (QS. At-Taubah : 71).

Ayat diatas menjelaskan bahwa orang mukmin, baik pria maupun wanita, saling melindungi satu sama lain. Sebagai seorang mukmin, ia membela orang mukmin lainnya karena hubungan agama mereka. Karena hubungan seagama sesuai dengan fitrah kewanitaan, wanita mukminah juga membela saudara-saudaranya dari kalangan laki-laki mukmin. Karena orang-orang mukmin terikat oleh tali keimanan yang membangkitkan rasa persaudaraan, kesatuan, kasih sayang, dan tolong-menolong, istri-istri Rasulullah dan istri-istri para sahabat pergi ke medan perang bersama tentara Islam untuk menyediakan air minum dan makanan. Semuanya didorong oleh semangat setia kawan, yang menyatukan mereka sebagai kumpulan yang saling menguatkan dalam menegakkan keadilan dan meninggikan kalimah Allah.

Sifat mukmin yang seperti itu banyak dinyatakan oleh hadis-hadis Nabi Muhammad antara lain, seperti sabdanya:

Perumpamaan orang-orang mukmin dalam hal saling mengasihi, saling menyantuni dan saling membantu seperti satu jasad, apabila salah satu anggota menderita, seluruh anggota jasad itu merasakan demam dan tidak tidur. (Riwayat al-Bukhari dan Muslim dari Numan bin Basyir).

Dalam memberikan pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) pegawai puskesmas harus ikhlas menolong pasien dan membantu mereka memenuhi kebutuhan mereka sehingga pasien merasa nyaman ketika mereka berobat di Puskesmas Patumbak.

4.2.4 Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simbolon, 2023) di Puskesmas Dalu Sepuluh bahwa dari 95 responden diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,002 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak atau ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan (*assurance*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dalu Sepuluh. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2022) di Puskesmas Rajabasa Indah pada tahun 2021 didapatkan hasil

$p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensi *assurance*.

Diketahui dari temuan penelitian ini bahwa dari 96 orang responden yang jaminan (*assurance*) dalam pelayanan kesehatannya baik menjawab sebanyak 49 orang (51%), hal ini berarti responden merasa puas dalam jaminan keamanan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Patumbak. Responden yang menjawab cukup sebanyak 41 orang (42,7%), maka responden merasa cukup puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Patumbak. Dan yang menjawab kurang sebanyak 6 orang (6,2%). Hal ini sudah sesuai standar pelayanan kesehatan menurut Permenkes RI No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 20 ayat (2) yaitu memastikan bahwa setiap pelayanan kesehatan dilakukan oleh dokter dan/atau dokter layanan primer, dokter gigi, dan tenaga kesehatan lain yang berkompeten agar mutu pelayanan kesehatan berorientasi pada keselamatan pasien dan masyarakat di puskesmas lebih terjamin dan terlindungi.

Pada dimensi ini petugas kesehatan di Puskesmas Patumbak harus dapat memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas kesehatan memiliki kemampuan untuk bersikap ramah terhadap pasien. Hal ini dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Asy-Syu'ara ayat 181-183 :

﴿أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ﴾

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kalian termasuk orang-orang yang merugikan; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan

janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kalian merajalela dimuka bumi dengan membuat kerusakan” (QS. Asy- Syu’ara : 181-183).

Dalam ayat ini dijelaskan bahwa, Syuaib meminta kaumnya untuk menghentikan perbuatan jahat yang biasa mereka lakukan. Dia meminta mereka memperbaiki takaran dan timbangan saat menjual dan membeli barang. Mengurangi atau melebihi takaran dan timbangan merugikan orang lain. Itu berarti merusak bumi. Syuaib mengingatkan kaumnya bahwa harta yang halal lebih baik bagi mereka karena mereka berpenghidupan baik.

4.2.5 Hubungan Dimensi Empati (*Empathy*) Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,011 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patumbak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simbolon, 2023) di Puskesmas Dalu Sepuluh bahwa dari 95 responden didapatkan hasil nilai $p\text{-value} = 0,001$ artinya H_0 ditolak atau ada hubungan antara dimensi empati (*empathy*) dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Dalu Sepuluh. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2022) di Puskesmas Rajabasa Indah dengan hasil $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan dimensi *empathy*.

Diketahui dari temuan penelitian ini bahwa dari 96 orang responden yang empati (*empathy*) dalam pelayanan kesehatannya baik menjawab sebanyak 7 orang (7,3%), hal ini berarti responden merasa puas dalam memberikan perhatian kepada pasien di Puskesmas Patumbak. Responden yang menjawab cukup sebanyak 82 orang (85,4%), maka responden merasa cukup terhadap perhatian yang diberikan kepada pasien. Dan yang menjawab kurang sebanyak 7 orang (7,3%). Empati adalah kemampuan petugas kesehatan untuk benar-benar memperhatikan pasien, memahami kebutuhan mereka, dan tetap ramah dan sopan saat merawat mereka.

Hal ini sesuai dengan standar pelayanan kesehatan menurut Permenkes RI No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Pasal 19 ayat (2) yaitu setiap dokter dan/atau dokter layanan primer, dokter gigi, dan tenaga kesehatan lain harus menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja.

Dalam dimensi ini pegawai kesehatan di Puskesmas Patumbak diminta untuk bersikap ramah, sopan dan lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ عَلَى اللَّهِ إِنْ أَرَادَ اللَّهُ بِكُفْرَانٍ لَّا يُغْنِي عَنْكَ كَثْرَتُ
السُّلُوفِ فَذَكَرْ

Artinya : “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah

mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal” (QS. Ali Imran : 159).

Dalam Tafsir Al-Muyassar tentang ayat diatas dijelaskan bahwa, wahai Nabi, Allah memberimu rahmat dan kasih sayang kepada para sahabatmu, membuatmu ramah kepada mereka. Seseorang yang berperilaku buruk dan berhati keras pasti akan menghindari sahabat-sahabatnya. Maka jangan hukum mereka atas apa yang mereka lakukan selama perang Uhud. Dan mintalah kepada Allah agar Dia mengampuni mereka. Dan bicaralah dengan mereka tentang hal-hal yang memerlukan persetujuan. Setelah perundingan, apabila kamu telah memutuskan untuk melakukan satu urusan, maka lakukanlah dengan bergantung kepada Allah semata. Allah menyukai mereka yang bertawakal kepada-NYA.