

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris dipilih secara acak sebanyak 258 orang.

a. Usia

Penjabaran sebaran data responden penelitian berdasarkan karakteristik yang dikelompokkan berdasarkan usia.

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
<30	46	17.8
30-39	153	59.3
40-49	39	15.1
>49	20	7.7
Total	258	100.0

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.1, dapat diketahui bahwa pasien dengan usia 30-39 tahun paling tinggi sebanyak 153 orang atau 59,3% dari jumlah keseluruhan responden, sedangkan usia >49 memiliki jumlah paling rendah hanya sekitar 20 orang atau 7,7%.

b. Jenis Kelamin

Penjabaran sebaran data responden penelitian berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	172	66.6
Perempuan	86	33.3
Total	258	100.0

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.2, menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 172 orang atau 66,6%, sedangkan responden perempuan sebanyak 86 orang atau sebanyak 33,3% dari total responden. Maka dapat disimpulkan bahwa pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris didominasi pegawai berjenis kelamin laki-laki.

c. Pekerjaan

Penjabaran sebaran data responden penelitian berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pedagang	51	19.7
PNS	107	41.4
Pegawai Swasta	38	14.7
Wiraswasta	44	17.0
Belum bekerja	18	6.9
Total	258	100.0

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.3, menunjukkan bahwa dari total responden, dengan status pekerjaan sebagai PNS paling banyak sekitar 107 orang (41,4%) sementara reesponden yang belum bekerja jumlahnya paling sedikit sekitar 18 orang (6,9%).

2. Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari variabel independen dan variabel dependen. Data-data disuguhkan dalam bentuk tabel frekuensi dan proporsi untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

a. *Tangible*

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Variable *Tangible*

Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	101	39.1
Cukup Baik	157	60.9
TOTAL	258	100%

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.4, sebanyak 101 pasien (39,1%) menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris kurang baik, sedangkan 157 orang pasien lainnya (60,9%) menyatakan cukup baik berdasarkan variable *tangible*.

b. *Realibility*

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Variable *Realibility*

Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	122	47.3
Cukup Baik	136	52.7
TOTAL	258	100%

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.5, sebanyak 122 pasien (47,3%) menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris kurang baik, sedangkan 136 orang pasien lainnya (52,7%) menyatakan cukup baik berdasarkan variable *realibility*.

c. *Responsiveness*

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Variable *Responsiveness*

Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	147	57.0
Cukup Baik	111	43.0
TOTAL	258	100%

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.6, sebanyak 147 pasien (57,0%) menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stelah Maris kurang baik, sedangkan 111 orang pasien lainnya (43,0%) menyatakan cukup baik berdasarkan variable *responsiveness*.

d. *Assurance*

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Variable *Assurance*

Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	118	45.7
Cukup Baik	140	54.3
TOTAL	258	100%

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.7, sebanyak 118 pasien (45,7%) menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stelah Maris kurang baik, sedangkan 140 orang pasien lainnya (54,3%) menyatakan cukup baik berdasarkan variable *assurance*.

e. *Emphaty*

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Variable *Emphaty*

Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	137	53.1
Cukup Baik	121	46.9
TOTAL	258	100%

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.8, sebanyak 137 pasien (53,1%) menilai bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris kurang baik, sedangkan 121 orang pasien lainnya (46,9%) menyatakan cukup baik berdasarkan variable *emphaty*.

f. Kepuasan Pasien

Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Variable Kepuasan Pasien

Kinerja Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang Baik	143	55.4
Cukup Baik	115	44.6
TOTAL	258	100%

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan tabel 5.9, sebanyak 143 pasien (55,4%) menyatakan kurang puas dengan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris, sedangkan 115 orang pasien lainnya (46,9%) menyatakan cukup puas.

3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel independen dengan dependen. Analisis bivariat dalam penelitian ini ingin melihat hubungan kualitas pelayanan kesehatan (variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris. Analisis bivariat dilakukan dengan uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikan 5% (0,05). Pengujian dilakukan dengan SPSS versi 25.0. Uji Chi Square dapat

menunjukkan probabilitas kejadian jika $P\text{-value} < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan artian ada hubungan antara variabel independen dengan variable dependen. Sebaliknya, jika $P\text{-value} > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima, dengan artian tidak ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

a. Hubungan Kualitas Pelayanan *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5.10 Uji Bivariat *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		P-value
	Kurang Baik		Cukup Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	78	77.2	23	22.8	101	100.0	0.000
Cukup Baik	65	41.4	92	58.6	157	100.0	
TOTAL	143	55.4	115	44.6	258	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan table 5.10 menunjukkan bahwa dari 78 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebanyak 65 responden (41,4%) yang kurang baik. Dan yang sedikit adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya cukup baik dengan kinerja sebanyak 23 (100,0%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $\rho=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan pada variable *tangible* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris.

b. Hubungan Kualitas Pelayanan *Realibility* terhadap Kepuasan PasienTabel 5.11 Uji Bivariat *Realibility* terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		P-value
	Kurang Baik		Cukup Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	95	77.9	27	22.1	122	100.0	0.000
Cukup Baik	48	35.3	88	64.7	136	100.0	
TOTAL	143	55.4	115	44.6	258	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan table 5.11 menunjukkan bahwa dari 95 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebanyak 48 responden (35,3%) yang cukup baik. Dan yang sedikit adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik dengan kepuasan sebanyak 27 (100,0%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $\rho=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan pada variable *realibility* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan *Responsiveness* terhadap Kepuasan PasienTabel 5.12 Uji Bivariat *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		P-value
	Kurang Baik		Cukup Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	107	72.8	40	27.2	147	100.0	0.000
Cukup Baik	36	32.4	75	67.6	111	100.0	
TOTAL	143	55.4	115	44.6	258	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan table 5.12 menunjukkan bahwa dari 107 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebanyak 36 responden (35,3%) yang cukup baik. Dan yang sedikit adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik dengan kepuasan cukup baik sebanyak 40 (100,0%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan pada variable *responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris.

d. Hubungan Kualitas Pelayanan *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5.13 Uji Bivariat Assurance terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		P-value
	Kurang Baik		Cukup Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	90	76.3	28	23.7	118	100.0	0.000
Cukup Baik	53	37.9	87	62.1	140	100.0	
TOTAL	143	55.4	115	44.6	258	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan table 5.13 menunjukkan bahwa dari 90 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebanyak 53 responden (35,3%) yang cukup baik. Dan yang sedikit adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik dengan kepuasan cukup baik sebanyak 28

(100,0%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $\rho=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan pada variable *assurance* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris.

e. Hubungan Kualitas Pelayanan *Emphaty* terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5.14 Uji Bivariat Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		P-value
	Kurang Baik		Cukup Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	109	79.6	28	20.4	137	100.0	0.000
Cukup Baik	34	28.1	87	71.9	121	100.0	
TOTAL	143	55.4	115	44.6	258	100.0	

Sumber: Data primer diolah (2024)

Berdasarkan table 5.14 menunjukkan bahwa dari 109 responden (100,0%) yang mengatakan kurang baik terkait dengan kualitas pelayanan, sebagian kecil responden yang mengatakan cukup kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien sebanyak 34 responden (28,1%) yang cukup baik. Dan yang sedikit adalah yang mengatakan kualitas pelayanannya kurang baik dengan kepuasan cukup baik sebanyak 28 (100,0%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $\rho=0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara Kualitas Pelayanan pada variable *emphaty* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris.

B. Pembahasan

Pengambilan data dilakukan hanya sekali pada 258 orang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris.

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Karakteristik pasien berdasarkan umur menunjukkan bahwa pasien dengan usia 30-39 tahun paling tinggi sebanyak 153 orang atau 59,3% dari jumlah keseluruhan pasien. Menurut Gunarsa (2008), bertambahnya umur dapat berdampak pada kesehatan seseorang, karena struktur dan fungsi organ berubah, sehingga orang yang lebih tua lebih cenderung memanfaatkan layanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang lebih muda. Menurut Depkes RI (2009), kriteria usia adalah remaja (17-25 tahun), dewasa (26-45 tahun), dan lansia (46-65 tahun). Pada usia dewasa, cara berpikir seseorang menjadi lebih baik dan lebih logis. Hal ini sesuai dengan teori bahwa kebutuhan dan keinginan pelanggan berubah seiring bertambahnya usia dan siklus hidup (Sunarto, 2004).

Umur, menurut Kamus Besar Indonesia, adalah lama waktu hidup seseorang sejak dilahirkan. Robbins dan Timothy (2009) menyatakan bahwa ada korelasi antara kualitas kerja karyawan dan usia mereka. Keyakinan umum bahwa kinerja karyawan akan menurun seiring bertambahnya usia mereka. Studi sebelumnya, yang dilakukan

oleh Kumajas (2014), menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara umur dan kinerja di ruang rawat inap penyakit RSUD Datoe Binangkit di Kabupaten Bolang Mongondow. Penelitian ini sejalan dengan penelitian ini.

b. Jenis Kelamin

Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa pasien dalam penelitian ini paling banyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 172 orang atau 66,6%. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudiar (2013), penelitian ini menemukan bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dan kinerja pasien karena kinerja pasien tidak terpengaruh oleh jenis kelamin mereka.

2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh pasien untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya (Gurning, 2018). Kualitas pelayanan kesehatan secara teoritis yang dikemukakan oleh Parasuraman *et.al* (1985) Dalam (Nurdin, 2019) bahwa ada lima variabel untuk menilai atau mengukur kualitas suatu pelayanan, antara lain :

a) *Tangible*

Bukti langsung yaitu kemampuan Rumah Sakit Stella Maris dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak ekseternal. Variable berwujud/bukti langsung dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan (Elisabeth dan Endang, 2015).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa cukup baik dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris berdasarkan variable *tangible*. Hal ini dapat dilihat langsung pada fasilitas dan lingkungan di Rumah Sakit Stella Maris yang nyaman, bersih, dan rapi yang dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan serta kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan. Selain itu, kerapian dan keramahan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting pada variabel bukti langsung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Achmad Rizal, 2014) bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable *tangible* di Poliklinik Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

b) Realibility

Variable kehandalan dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris adalah kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan dan memenuhi pelayanan/jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, kinerja petugas kesehatan harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti penjelasan terkait penyakit, pengobatan dan prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketetapannya sehingga menimbulkan rasa percaya bagi pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Elisabeth dan Endang, 2015).

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pasien merasa cukup baik dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris berdasarkan variabel kehandalan (*Realibility*). Hal ini dibuktikan dari jawaban pasien pada kuesioner yang menilai bahwa tenaga kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris memiliki kemampuan dan kecepatan, serta keadilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien meskipun pelayanan yang dijanjikan dan lama pengobatan masih belum sesuai.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Yulina, 2019) bahwa pasien merasa kualitas pelayanan kesehatan di Poli Umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan buruk dikarenakan ketidakcakapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Akan tetapi, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Achmad Rizal, 2014) bahwa

pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable *realibility* di Poliklinik Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

c) Responsiveness

Variable daya tanggap dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris adalah kemauan dan kemampuan untuk membantu pasien dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien (Elisabeth dan Endang, 2015).

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pasien merasa kurang baik dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris berdasarkan variable daya tanggap (*Responsiveness*). Hal ini dapat dilihat dari masih terdapatnya beberapa pasien yang mengatakan pelayanan kurang cepat (91 orang), kurang tepat (88 orang), tenaga kesehatan belum bersedia mendengarkan keluhan tiap pasien (116 orang), tenaga kesehatan tidak memberitau lamanya proses pemberian obat (104 orang), dan tenaga kesehatan belum memberikan informasi yang dibutuhkan pasien dengan baik.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Yulina, 2019) bahwa pasien merasa kualitas pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan buruk dikarenakan petugas kesehatan tidak memiliki daya

tanggap yang cepat, tepat, dan akurat saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Akan tetapi, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Achmad Rizal, 2014) bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable *responsiveness* di Poliklinik Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

d) Assurance

Variable jaminan diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan. Variabel jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan (Elisabeth dan Endang, 2015). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pasien merasa cukup baik dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris berdasarkan variable jaminan (*Assurance*). Hal ini dapat dilihat dari tenaga kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris telah memberikan jaminan terkait biaya, legalitas, kenyamanan dan keamanan sesuai dengan harapan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Yulina, 2019) bahwa pasien merasa kualitas pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan buruk dikarenakan petugas kesehatan tidak memberikan

jaminan terkait keamanan pengobatan saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Akan tetapi, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Achmad Rizal, 2014) bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan variable *assurance* di Poliklinik Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

e) *Emphaty*

Variabel empati dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Stella Maris adalah rasa peduli dan memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Elisabeth dan Endang, 2015).

Hasil penelitian ini menampilkan bahwa pasien merasa kurang baik dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Stella Maris berdasarkan variabel Empati (*Empathy*). Hal ini terbukti dengan masih adanya pasien yang merasa kurang puas dengan harga, penanganan keluhan, fasilitas, umpan balik keluhan, tanggapan konsultasi kesehatan, kepercayaan terkait pelayanan kesehatan dan penyelesaian masalah kesehatan sebanyak 3 orang meskipun tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai

dengan harapan pasien, menimbulkan keharmonisan interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Yulina, 2019) bahwa pasien merasa kualitas pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan buruk dikarenakan petugas kesehatan tidak jaminan terkait keamasaan pengobatan saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Akan tetapi, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Achmad Rizal, 2014) bahwa pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan *variable empathy* di Poliklinik Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.