Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 2. Page 79-88
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien

Ihsanul Maarif[1], *Haeruddin[2], Sumiaty[2]

[1]*Puskesmas Mehalaan, Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat*
[2]*, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email corresponding author: haeruddin.eman@gmail.com*

ABSTRACT
Background: Service quality is a way to serve, help prepare, manage, and complete the needs, needs of a person or group of people. Patient satisfaction is defined as the interaction between expectations and experiences after using the services or services provided. The purpose of the study was to determine the effect of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit of the Mehalaan Health Center in 2022.
Methods: The research design used was a Cross-Sectional Study, with a total sample of 166 respondents. The sampling technique used in this quantitative study is purposive sampling. This research also uses path analysis.
Results: Research shows that service quality has a significant positive direct effect on patient satisfaction in the outpatient unit of the Mehalaan Health Center in 2022 (0.000> 0.05), Service quality does not have a direct positive effect on interest in returning to the Mehalaan Health Center outpatient unit in 2022 (0.853>0.05), Patient satisfaction has a direct positive effect on interest in returning to the outpatient unit of the Mehalaan Health Center in 2022 (0.013 <0.05).
Conclusions: (1) Diagnosis influences patient satisfaction (2) Availability of drugs has an effect on patient satisfaction (3) Room cleanliness has an effect on patient satisfaction (4) politeness and friendliness affect patient satisfaction (5) fast service has an effect on patient satisfaction.

Keywords*: *Service Quality; Patient Satisfaction; Public health center;

ABSTRAK
Latar Belakang: Kualitas Layanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Kepuasan pasien diartikan sebagai interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan diberikan.. Tujuan penelitian untuk mengetahui Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.
Metode: Rancangan penelitian yang digunakan *Cross Sectional Study*, dengan total sampel sebanyak 166 responden. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian kuantitatif ini ialah *Purposive Sampling*. Penelitian ini juga menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).
Hasil: Penelitian menunjukan bahwa Kualitas layanan berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,000>0,05), Kualitas layanan tidak berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,853>0,05), Kepuasan pasien berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,013<0,05).
Kesimpulan: (1) Penegakkan diagnosis berHubungan terhadap Kepuasan pasien (2) Ketersediaan obat berHubungan terhadap Kepuasan pasien (3) Kebersihan ruangan berHubungan terhadap Kepuasan pasien (4) kesopanan dan keramahan berHubungan terhadap Kepuasan pasien (5) pelayanan cepat tanggap berHubungan terhadap Kepuasan Pasien.

***Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Puskesmas;*

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

LATAR BELAKANG

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatau wilayah kerja. Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalarn suatu wilayah tertentu (Dinata A, 2018).

Tingkat kepuasaan pelayanan sangat diHubungani oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mamatuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien. Makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Saputra A. 2019).

Dampak dari semua ini akan terjadi persaingan yang sehat di setiap sarana pelayanan kesehatan, sehingga akan terlihat pelayanan kesehatan mana yang paling profesional dan berkualitas tinggi maka akan menarik pasien untuk datang. Upaya pelayanan kesehatan harus dilakukan dengan optimal agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diterima dari petugas kesehatan. Pelayanan yang optimal merupakan pelayanan yang menyeluruh dan terus menerus, apalagi pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama 24 jam, atau sering disebut pelayanan paripurna. Puskesmas harus berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan secara prima dengan tujuan setiap pelanggan, yaitu masyarakat merasakan kepuasan dalam mengakses pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas. Pelayanan Puskesmas yang baik tergantung dari kompetensi dan kemampuan para pengelolanya (Misbahuddin, 2020).

Menurut Zeithaml-Pasasuraman-Berry (Hendriani, 2006) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasaan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Emphaty (Anggraini N, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Terdapat lima indikator pokok kualitas layanan yaitu: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangible) (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Kualitas layanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan pada pada setiap negara, bukan hanya negara maju namun negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh iqbal (2009) dengan judul Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Tawaliang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009, menunjukkan hasil penelitian dimana dari 70 responden, yang merasa puas dengan pelayanan puskesmas sebanyak 69 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Tawaliang dan sebanyak 2 responden (2,86%) merasa kurang puas. Faktor paling dominan yang memHubungani kepuasan pasien adalah bukti fisik puskesmas (64,8%).

Penurunan jumlah pasien dapat disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pandangan tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan di RSUD

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Scholoo keyen. Dimana berdasarkan hasil wawancara dan observasi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah 70-80%. Beberapa faktor yang memHubungani kualitas pelayanan adalah, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kompetensi petugas, dan kebersihan ruangan (Manoppo & Gurning, 2017). Penelitian Aliman (2020) di Malaysia menunjukkan bahwa dari kelima dimensi Servqual, yang paling berpangaruh yaitu tangible, reliability dan assurance, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan pasien (Aliman dan Mohamad, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Woldeyohanes dan Woldehaimano (2015) dengan judul Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. Proporsi kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 117 (61,9%). Kebersihan bangsal 145 (76,7%) dan waktu untuk kembali ke rumah sakit 27 (14,3%) ditemukan memiliki proporsi tertinggi dan terendah responden puas. Pasien yang memiliki pendidikan formal 60 (76,9%) dan pasien dari daerah pedesaan 75 (68,8%) memiliki kepuasan lebih tinggi. Pasien di bidang medis 22 (61,1%) dan oftalmologi 10 (62,5%) bangsal kurang puas dibandingkan pasien di departemen lain.

Puskesmas Mehalaan merupakan puskesmas yang berada di wilayah Kabupaten Mamasa. Puskesmas Mehalaan merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dengan standar pelayanan dasar yang saat ini masih berstatus Madya. Gambaran misi Puskesmas Mehalaan adalah memberikan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas secara merata dan terjangkau oleh masyarakat serta meningkatkan peran serta masyarakat dengan pembinaan pemberdayaan dan kemitraan yang berkesinambungan untuk mendorong terwujudnya kemandirian hidup sehat dengan memperhatikan kearifan lokal masyarakat. Puskesmas Mehalaan merupakan puskesmas yang sangat terpencil, akses jalanan ke puskesmas juga masih rusak parah, bahkan jaringan di puskesmas belum memadai. Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti, jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2020 sebanyak: 3.643 pasien, dan pada tahun 2021 sebanyak: 3522 pasien. Kondisi demikian menggambarkan jika kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di Puskesmas Mehalaan kepada 20 pasien di unit rawat jalan, telah ditemukan beberapa keluhan bahwa dari 20 pasien berdasarkan kualitas layanan dari aspek reability (kehandalan) didapatkan 2 (10%) pasien mengeluh tentang kemampuan dalam menetapkan diagnosa penyakit, dari aspek assurance (jaminan) didapatkan 11 (55%) pasien mengeluh tentang ketersediaan obat di puskesmas, dari aspek tangible (bukti langsung/ berwujud) didapatkan 4 (20%) pasien mengeluh tentang kebersihan ruangan, dari aspek emphaty (empati) didapatkan 1 (5%) pasien mengeluh tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberkan layanan dan dari aspek responsiveness (daya tanggap) didapatkan 2 (10%) pasien mengeluh tentang layanan kesehatan dengan cepat tanggap. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kembali pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan desain penelitian cross-sectional study. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan yang berlokasi di Jalan Poros Keppe - Mehalaan, Kabupaten Mamasa, Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan yaitu bulan Agustus 2022. Populasi Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini digunakan jumlah rata-rata kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Mehalaan tiap bulan yaitu pasien rate / bulan = 293. Sampel yang diambil berjumlah 166 responden. Pengambilan Sample secara purposive sampling di Unit Rawat Jalan setiap hari selama sampel diambil ketika responden datang ke Puskesmas pada saat penelitian dilakukan. Kriteria Inklusi pada penelitian ini, yaitu pasien di Unit

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Rawat Jalan dengan kondisi sadar, jika pasien tidak biasa mengisi kuesioner maka akan digantikan oleh keluarga pasien, pasien telah berkunjung lebih dari 2 kali. Kriteria ekslusi pada penelitian ini, yaitu pasien buta huruf, pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel independen (Kualitas Pelayanan), Variabel dependent (Minat Kembali) dan veriabel intervening yaitu kepuasan Pasien. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Pasolong, 2013).

Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pernyataan kuesioner yang menghasilkan sebuah data yang dapat diolah. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumbernya yaitu dari arsip Puskesmas Mehalaan berupa profil kesehatan Puskesmas, struktur organisasi, data kunjungan pasien, dan lain-lain.

Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis univariate dan bivariate *(chi-square)*, dengan menggunakan SPSS 21.0.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Varibel		Frekuensi (n)	Presentase (%)
Umur	17-25 tahun	25	15,1
	26-35 tahun	37	22,3
	36-45 tahun	38	22,9
	46-55 tahun	10	6,0
	56-65 tahun	45	27,1
	>65 tahun	11	6,6
Jenis Kelamin	Laki-laki	73	44,0
	Perempuan	93	56,0
Pendidikan Terakhir	D3	6	3.6
	S1	36	21.7
	SD	13	7.8
	SMA	103	62
	SMP	8	4.8
Pekerjaan	Bidan	6	3.6
	IRT	37	22.3
	Karyawan kontrak	7	4.2
	Pegawai Swasta	10	6
	Pelajar/ Mahasiswa	17	10.2
	Petani	30	18.1
	PNS	35	21.1
	Polisi	3	1.8
	SOPIR	3	1.8

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tidak bekerja	2	1.2
Wiraswasta	16	9.6

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi bahwa 10 pasien berumur 46-55 tahun atau sebesar 6,0% memiliki nilai terendah, sedangkan 45 pasien berumur 56-65 tahun atau sebesar 27,1% memiliki nilai tertinggi. bahwa 73 pasien berjenis kelamin pria atau sebesar 44,0% memiliki nilai terendah dan 93 pasien berjenis kelamin perempuan atau sebesar 56,0% memiliki nilai tertinggi. 6 pasien dengan pendidikan terakhir D3 atau sebesar 3,6% memilki nilai terendah, sedangkan 103 pasien dengan pendidikan terakhir SMA atau sebesar 62,0% memiliki nilai tertinggi. 2 pasien dengan pekerjaan tidak bekerja atau sebesar 1,2% memiliki nilai terendah, sedangkan 37 pasien dengan pekerjaan IRT atau sebesar 22,3% memiliki nilai tertinggi.

Tabel 2. Hubungan Penegakkan Diagnosis, Ketersediaan Obat, Kebersihan Ruangan, Kesopanan dan Keramahan, Pelayanan Cepat Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

Variabel		Kepuasan Pasien				Total		Nilai P
		Cukup		Kurang				
		n	%	n	%	n	%	
Penegakkan diagnosis	Cukup	92	81,4	26	49,1	118	71,1	0.001
	Kurang	21	18,6	27	50,9	48	28,9	
Ketersediaan Obat	Cukup	66	58,4	2	3,8	68	41,0	0.001
	Kurang	47	41,6	51	96,2	98	59,0	
Kebersihan Ruangan	Cukup	95	84.1	28	52.8	123	74.1	0.001
	Kurang	18	15.9	25	47.2	43	25.9	
Kesopanan dan Keramahan	Cukup	84	74,3	27	50,9	111	66,9	0,003
	Kurang	29	25,7	26	49,1	55	33,1	
Pelayanan Cepat Tanggap	Cukup	81	71,7	24	45,3	105	63,3	0,001
	Kurang	32	28,3	29	54,7	61	36,7	

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 166 pasien, terdapat pasien dengan penegakkan diagnosis yang cukup serta kepuasan pasien yang cukup sebanyak 92 pasien (81.4%) dan sementara itu pasien dengan penegakkan diagnosis yang kurang dengan kepuasan pasien yang cukup sebanyak 21 pasien (18,6%). Sedangkan penegakkan diagnosis yang cukup dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 26 responden (49,1%) dan penegakkan diagnosis yang kurang dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 27 (50,9%). Berdasarkan hasil uji Pearson Chi square diperoleh nilai $\rho = 0{,}000$ Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α=0,05) maka H1 diterima Artinya, ada Pengaruh penegakkan diagnosis terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.

166 pasien, terdapat pasien dengan ketersediaan obat yang cukup serta kepuasan pasien yang cukup sebanyak 66 pasien (58.4%) dan sementara itu pasien dengan ketersediaan obat yang kurang dengan kepuasan pasien yang cukup sebanyak 47 pasien (41,6%). Sedangkan ketersediaan obat yang cukup dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 2 responden (3,8%) dan ketersediaan obat yang kurang dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 51 (96,2%). Berdasarkan hasil uji Pearson Chi square diperoleh nilai $\rho = 0{,}000$ Hal ini menunjukkan bahwa $\rho < \alpha$ (α=0,05) maka H1 diterima Artinya, ada Pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.

166 pasien, terdapat pasien dengan kebersihan ruangan yang cukup serta kepuasan pasien yang cukup sebanyak 95 pasien (84,1%) dan sementara itu pasien dengan kebersihan ruangan yang kurang

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

dengan kepuasan pasien yang cukup sebanyak 18 pasien (15,9%). Sedangkan kebersihan ruangan yang cukup dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 28 responden (52,8%) dan kebersihan ruangan yang kurang dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 25 (47,2%). Berdasarkan hasil uji Pearson Chi square diperoleh nilai ρ = 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa ρ < α (α=0,05) maka H1 diterima Artinya, ada Pengaruh kebersihan ruangan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.

166 pasien, terdapat pasien dengan kesopanan dan keramahan yang cukup serta kepuasan pasien yang cukup sebanyak 84 pasien (74,3%) dan sementara itu pasien dengan kesopanan dan keramahan yang kurang dengan kepuasan pasien yang cukup sebanyak 29 pasien (25,7%). Sedangkan kesopanan dan keramahan yang cukup dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 27 responden (50,9%) dan kesopanan dan keramahan yang kurang dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 26 (49,1%). Berdasarkan hasil uji Pearson Chi square diperoleh nilai ρ = 0,003 Hal ini menunjukkan bahwa ρ < α (α=0,05) maka H1 diterima Artinya, ada Pengaruh kesopanan dan keramahan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.

166 pasien, terdapat pasien dengan pelayanan cepat tanggap yang cukup serta kepuasan pasien yang cukup sebanyak 81 pasien (71,7%) dan sementara itu pasien dengan pelayanan cepat tanggap yang kurang dengan kepuasan pasien yang cukup sebanyak 32 pasien (28,3%). Sedangkan pelayanan cepat tanggap yang cukup dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 24 responden (45,3%) dan pelayanan cepat tanggap yang kurang dengan kepuasan pasien yang kurang sebanyak 29 (54,7%). Berdasarkan hasil uji Pearson Chi square diperoleh nilai ρ = 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa ρ < α (α=0,05) maka H1 diterima Artinya, ada Pengaruh pelayanan cepat tanggap terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.

DISKUSI

Hubungan Penegakkan Diagnosis Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa penegakkan diagnosis berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mehalaan. Hal ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Artinya, penegakkan diagnosis memHubungani kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh.Ikbal (2018) yang tidak ada Hubungan signifikan reliability terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Puskesmas Cendrawasih Kota Makassar. Hal ini yang menyebabkan tingkat ketidakpuasan cukup tinggi, jadi untuk melangsungkan pelayanan pada puskesmas tersebut khususnya pada unit rawat jalan dengan sangat terpaksa pimpinan dalam hal ini kepala puskesmas / perawat yang mengambil alih dalam melakukan pemeriksaan terhadap pasien.

Sejalan dengan penelitian oleh (Karaca & Durna, 2019) yang mengungkapkan bahwa perawat harus menginformasikan pasien tentang setiap aplikasi dan prosedur dan memberikan penjelasan yang diperlukan tentang penyakit, diagnosis dan pengobatan untuk memastikan kepuasan pasien dan penyediaan asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Perbedaan hasil penelitian ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik pasien. Pada penelitian ini kurangnya wawasan masyarakat mengenai penyakitnya menjadi penyebab utama pasien kurang kritis untuk menggali lebih banyak/berkonsultasi kepada dokter terkait kesehatannya. Pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Mehalaan disebabkan karena kompetensi dokter dan perawat telah berkompeten, walaupun tenaga medis di puskesmas ini masih tergolong sangat kurang yakni 1 dokter dan 6 perawat, tetapi tetap memberikan pelayanan yang maksimal.

Hubungan Ketersediaan Obat Terhadap Kepuasan Pasien

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Obat merupakan salah satu hal yang penting dalam proses penyembuhan pasien. Ketersediaan obat pada puskesmas tentu menjadi perhatian bagi pihak puskesmas. Melalui penelitian ini didapatkan hasil bahwasannya ketersediaan obat memberikan Hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Dengan kata lain, kepuasan pasien juga bergantung pada ketersediaan obat karena akan memudahkan pasien untuk memenuhi kebutuhan akan obat-obatan untuk mendapatkan kesembuhan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Prihartini et al (2020) yang menunjukkan bahwa ketersediaan obat tidak berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dan puskesmas di 11 provinsi di indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nurmiwiyati et al., (2020) yang menunjukkan hasil adanya Hubungan yang signifikan antara ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang. Dari kesamaan hasil penelitian ini membuktikan bahwasannya memang ketersediaan obat memHubungani kepuasan pasien Beberapa pasien merasa kurang puas dengan pelayanan diapotik disebabkan karena ketersediaan obat yang kurang, pemberian obat pun dibatasi, sehingga pasien harus selalu melakukan kontrol penyakitnya di Puskesmas.

Hubungan Kebersihan Ruangan Terhadap Kepuasan Pasien

Salah satu hal yang menjadi perhatian pasien maupun pengunjung puskesmas ialah terkait dengan kebersihan ruangan. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kebersihan ruangan berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Artinya, kebersihan ruangan di puskesmas memHubungani kepuasan pasien. Beberapa penelitian terdahulu yang tidak sejalan dengan penelitian ini ialah oleh Supartiningsih (2017). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kebersihan ruangan (tangibles) tidak berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugondo et al (2021) yang menunjukkan bahwa kebersihan ruangan berHubungan positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Medika Lestari. Kebersihan menjadi salah satu indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. Ruangan yang bersih tentu akan meningkatkan mood dan jiwa pasien. Apabila kondisi ruangan pasien bersih maka pasien akan merasa lebih nyaman ketika berobat di puskesmas tersebut. Inilah yang terjadi di puskesmas Mehalaan dimana kebersihan ruangan tetap bersih.

Hubungan Kesopanan dan Keramahan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa kesopanan dan keramahan petugas berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.003) yang kurang dari taraf nyata 0.05. Dalam penelitian ini kesopanan dan keramahan petugas puskesmas yang merupakan indikator emphaty hal yang berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga kesopanan dan keramahan pemberian layanan harus terus ditingkatkan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda (2001) di RSUD Palembang dengan judul dimensi pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat, Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel assurance (kesopanan dan keramahan) tidak berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Wulandari et al., 2019). Pada penelitiannya mengelompokkan keramahan dan kesopanan petugas menjadi variabel courtesy. Hasil analisisnya menunjukkan bahwa courtesy yang terdiri dari kesopanan dan keramahan petugas merupakan salah satu faktor yang memHubungani kepuasan pasien di Kota Surabaya. Perbedaan hasil penelitian ini dapat disebabkan oleh perbedaan wilayah penelitian. Pada penelitian oleh Krisnanda (2001) dilakukan dipalembang, sedangkan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

penelitian ini terjadi di Mehalaan Kabupaten Mamasa. Perbedaan karakteristik budaya di wilayah pengamatan. Menurut Putrihapsari & Dimyati (2021), sikap sopan santun setiap daerah dinilai berbeda-beda dan diHubungani oleh konvensi budaya yang didasarkan pada nilai-nilai sosial masyarakat.

Demikian halnya dengan tingkat kepentingan masyarakat akan indikator pelayanan ini. Mereka menganggap kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di puskesmas mehalaan adalah hal yang sangat penting karena secara tidak langsung dapat membantu proses pelayanan. Peniliaian masyarakat akan indikator kinerja kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.

Hubungan Pelayanan Cepat Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

Melalui analisis diketahui bahwa pelayanan cepat tanggap berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,001) yang kurang dari 0.05. Cepat tanggap penyediaan pelayanan merupakan salah satu indikator dari variabel Responsiveness (Daya Tanggap). Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap seorang petugas berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Meutia & Andiny, 2019) yang meneliti Hubungan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Langsa Lama. Berdasarkan hasil penelitiannya, dapat diketahui bahwa responsiveness tidak berHubungan signifikan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan di Puskesmas Langsa Lama.

Akan tetapi, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti et al., (2018) yang menyebutkan bahwa responsiveness memiliki Hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0.003. Penelitiannya dilakukan kepada pasien peserta BPJS Kesehatan di IRJA RSUD dr. H. Soewondo Kendal Pelayanan cepat tanggap adalah kemampuan petugas kesehatan untuk menolong pasien dan menyediakan jasa/pelayanan yang cepat dan tepat. Daya tanggap merupakan salah satu factor penentu kemajuan puskesmas karena apabila daya tanggap yang diberikan pihak puskesmas memuaskan maka pasien akan merekomendasikan kepada saudara atau orang. Sebagian besar pasien merasa puas dikarenakan petugas kesehatan memberikan pelayanan secara tepat waktu sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan dan pasien petugas kesehatan bersedia membantu pasien yang mengalami kesulitan secara sukarela baik diminta ataupun tidak.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan ada hubungan Penegakkan Diagnosis, Ketersediaan Obat, Kebersihan Ruangan, Kesopanan dan Keramahan, Pelayanan Cepat Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya diatas, maka peneliti dapat memberikan saran untuk peningkatan kemajuan pelayanan Kesehatan Puskesmas Mehalaan; 1). Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang memuaskan, pihak Puskesmas Mehalaan tetap mempertahankan dimensi penegakkan diagnosis pasien. 2). Memperbaiki kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Mehalaan, dimensi yang harus diperbaiki ketersediaan obat, kebersihan ruangan, keramahan dan kesopanan dan pelayanan cepat tanggap terutama untuk komplain pasien. 3). Puskesmas diharapkan melakukan survei rutin secara berkala untuk menilai langsung kualitas layanan yang tersedia dibandingkan dengan yang diharapkan dan melakukan survei tentang kepuasan pasien. 4). Meningkatkan perhatian khusus kepada pasien, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pasien, memahami kebutuhan pasien sehingga tercipta kepuasan pasien yang maksimal.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Haeruddin, Ahri RA, Puspitasari AP dkk. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu.* Jurnal Ekonomika.

Al Hikami,, M., U, A., Marina & Haksama, S (2022). *Analisis Penerapan Manajemen di Puskesmas Pacet Berdasarkan PMK No. 44 Tahun 2016 Tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.* Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia.

Anggraini,, N (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala.* Jurnal Sains Manajemen.

Badan Pusat Statistik. (2014c). Prevelensi penyakit menurut jenis kelamin. Jakarta. Retrieved from https://www.bps.go.id/subject/30/kesehatan.html#subjekViewTab3

Dinata, A (2018). *Pendampingan Penyusunan DED Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam.* Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat.

Erpurini,, W (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru.* Jurnal inovasi Penelitian.

Febriani, R., & Fitri, M. (2020). Analisis Kejadian Hipertensi Pada Lansia Dengan Diabetes Melitus. Jurnal 'Aisyiyah Medika, 4. https://doi.org/10.36729/jam.v4i3.200

Ibrahim., Meisyaroh, M., & Ramadhani D (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.* Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra.

Irmawati, S., Sultan, H., & Nurhannis. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. e Jurnal Katalogis.

Kemenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open, 6(2), 535–545. https://doi.org/10.1002/nop2.237

Khesia, Dwimawanti (2019). Analisis *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. Jurnal Undip*.

Manoppo, I. A., & Gurning M., (2017). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Scholoo Keyen Kabupten Sorong Selatan*. Jurnal Elektronik.

Meo, M. (2019). *Hubungan Waktu Diagnostik Laboratorium Dengan Boarding Time (Waktu Tunggu) Pasien Setelah Keputusan Rawat Inap Di Zona Kuning Unit Gawat Darurat (UGD) RSUD Dr. T.C. Hillers Maumere.*. Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat.

Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. Niagawan, 8(2), 121. https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261

Misngadi., Sugiarto & Dewi, R (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah*. Journal of Healthcare Technology and Medicine.

Mubarak, W, I & Chayatin, N (2009). Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori. Jakarta : Salemba Medika

Muharni, S. (2021). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat* . Jurnal Ekonomi, Bisnis & RSBP Batam Tahun 2020. Initium Variety Journal.

Mumu, L., Kandou & Doda, D (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.* Sam Ratulangi Manado.

Murniaty, E., (2018). *Analisis Kepuasan Pasien di Klinik Hj. Tarpiante Sidoarjo*. Jurnal Manejerial Bisnis.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Musqari, N., & Huda, N. (2018). Hubungan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). Perisai : Islamic Banking and Finance Journal. https://doi.org/10.21070/perisai.v2i1.1469

Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (2020). Hubungan Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang). Jurnal Surya Medika, 6(1), 32–38. https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474

Pratiwi, A. I., Widjanarko, B., & Jati, S. P. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 7(1), 24–29. https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.24-29

Prihartini, N., Yuniar, Y., Susyanty, A. L., & Raharni, R. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. Jurnal Kefarmasian Indonesia, 10(1), 42–49. https://doi.org/10.22435/jki.v10i1.1697

Probosiwi, S., (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Puskesmas.* Nexus Kedokteran Komunitas.

Rakasiwi, L. S., & Kautsar, A. (2021). Hubungan Faktor Demografi dan Sosial Ekonomi terhadap Status Kesehatan Individu di Indonesia. Kajian Ekonomi Dan Keuangan, 5(2), 146–157. https://doi.org/10.31685/kek.v5i2.1008

Riyadin. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus pada Desa Pekalongan). Jurnal Simplex.*

Sanah, N. (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser.* eJournal Ilmu Pemerintahan.

Saputra, A. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjar Baru.* Borneo Nursing Journal.

Sembiring, dkk. (2014). Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis.

Subandi. (2018). *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat.*

Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Hubungan Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 9(3), 205–214. https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214

Suzanto, B. (2011). *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar.* Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship.

Su'udi, A., Putranto, R. H., Harna, H., Muh, A., & Irawan, A. (2022). Analisis Kondisi Geografis dan Ketersediaan Peralatan di Puskesmas Terpencil / Sangat Terpencil di Indonesia Analysis of Geographical Conditions and Availability of Equipment in Remote Puskesmas in Indonesia. Jurnal Ilmu Kesehatan, 16(2), 132–138.

Widiany, F. L. (2019). Pemeriksaan Kesehatan Lansia di Posyandu Lansia Dusun Demangan Gunungan, Pleret, Bantul. Jurnal Pengabdian Dharma Bakti, 2(2), 45. https://doi.org/10.35842/jpdb.v2i2.89

Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomaruddin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). Hubungan Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 15(3), 228. https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i3.6195

Yansah, Riyan Afri., Hartono, Budi dan 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang. Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan, Vol.23, h. 30-34.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license