

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN

Latifah¹, Annisa Khoiriah²

Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Siti Khadijah Palembang¹

Program Studi D3 Kebidanan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Siti Khadijah Palembang²

latifahbilly41@gmail.com¹

annisakhrsly@gmail.com²

DOI : 10.36729

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan Kesehatan merupakan pelayanan yang didapatkan atau diberikan kepada klien oleh suatu tim untuk multi disiplin dimana Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama untuk memelihara dan juga untuk meningkatkan derajat mutu Kesehatan untuk mencegah, menyembuhkan penyakit serta juga untuk memulihkan kesehatan yang ditujukan kepada baik perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (pasien). **Tujuan:** Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*, tempat pelaksanaan penelitian di Puskesmas 1 Ulu Kota Palembang. Analisis data menggunakan univariat dan Analisa Bivariat. jumlah sampel yang digunakan adalah 99. **Hasil:** Distribusi frekuensi pelayanan administrasi 74,7% responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik, sebanyak 56,6% responden yang menyatakan penampilan layanan Kesehatan baik, sebanyak 71,7% responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan sebanyak 61,6% responden yang menyatakan bahwa pelayanan apotik baik, ada 61,6% responden yang menyatakan bahwa kepuasan pasien nya puas. Dan juga Ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien p value = 0,020, Ada hubungan antara penampilan layanan Kesehatan dengan kepuasan pasien p value = 0,012., Ada hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien p value = 0,029, Ada hubungan antara pelayanan apotik dengan kepuasan pasien p value = 0,037. **Saran:** Dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada pasien serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Kata Kunci : *Mutu Pelayanan Kesehatan, Distribusi Frekuensi, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Background: Health services are services that are obtained or provided to clients by a multi-disciplinary team where health services are every effort that is carried out individually or together to maintain and also to improve the quality of health to prevent, cure disease and also to restoring health aimed at both individuals, families, groups and communities (patients). **Purpose:** Factors related to patient satisfaction with the quality of health services. **Method:** This study used an analytic survey with a cross sectional approach, the place of the research was carried out at the Puskesmas 1 Ulu Palembang. Data analysis using univariate and bivariate analysis. The number of samples used was 99. **Results:** Distribution of administrative service frequency 74.7% of respondents who stated that administrative services were good, as many as 56.6% of respondents who stated that the performance of health services was good, as many as 71.7% of respondents stated that the service of health workers as much as 61.6% of respondents who stated that the pharmacy service was good, there were 61.6% of respondents who stated that their patient satisfaction was satisfied. And there is also a relationship between administrative services and patient satisfaction p value = 0.020, There is a relationship between the appearance of health services and patient satisfaction p value = 0.012., There is a relationship between health care services and patient satisfaction p value = 0.029, patient satisfaction p value = 0.037. **Suggestion:** Can improve the quality of health services consisting of administrative officers, health care services, and pharmacy services in order to provide friendly and attentive service to patients and provide clear information to patients.

Keywords : *Health Service Quality, Frequency Distribution, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan pelayanan yang didapatkan atau diberikan kepada klien oleh suatu tim untuk multi disiplin dimana pelayanan kesehatan pada masa sekarang atau istilahnya masa kini sudah merupakan suatu industri jasa kesehatan utama untuk setiap rumah sakit selalu bertanggung jawab terhadap suatu penerima jasa pelayanan kesehatan dimana keberadaan dan kualitas terhadap pelayanan Kesehatan yang akan diberikan ditentukan oleh suatu nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan kesehatan tersebut, suatu pelayanan yang memiliki kualitas yang tinggi tersebut harus bisa atau dapat dicapai dengan sebuah biaya yang dapat di pertanggungjawabkan (Sanjaya et al., 2016).

Dalam upaya untuk peningkatan mutu suatu pelayanan kesehatan yaitu Langkah yang penting untuk meningkatkan suatu daya saing dalam usaha Indonesia khususnya disektor kesehatan. Hal ini tidak ringan dengan alasan karena peningkatan dalam suatu mutu kesehatan tersebut bukan hanya untuk rumah sakit saja tetapi juga berlaku untuk semua dalam tingkatan suatu pelayanan kesehatan mulai yang terdiri dari baik Puskesmas Pembantu maupun Puskesmas, baik puskesmas pemerintahan maupun swasta (Hehl et al., 2016).

Dimana Mutu pelayanan kesehatan jika dinilai dengan baik apabila suatu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat menimbulkan rasa senang atau rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk atau masyarakat yang menjadi suatu sasaran utama dalam pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien yang akan tercapai jika diperoleh suatu hasil yang maksimal untuk setiap pasien, dengan cara memperhatikan baik kondisi fisik maupun kemampuan pasien serta juga tanggap pada suatu kebutuhan pasien yang terdiri dari Mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan administrasi, mutu pelayanan petugas kesehatan, serta mutu pelayanan apotik, dan juga penampilan Puskesmas yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan sebuah pasien. Untuk lebih dapat meningkatkan suatu mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki petugas paramedis dalam melaksanakan tugasnya dan memiliki emosi yang stabil, untuk dapat mengendalikan perasaan sehingga dapat menghindarkan perasaan yang cepat tersinggung dan marah (Syukron & Hasan, 2015).

Pelayanan administrasi merupakan suatu proses pengaturan atau pengolaan pasien dari sarana prasarana pelayanan kesehatan yang harus diikuti oleh pasien mulai dari suatu pendaftaran hingga sampai pasien rawat inap jika diperlukan

(Tanjung & Sukrianto, 2017). Penampilan suatu puskesmas merupakan suatu kelengkapan dimana fasilitas khususnya adalah sarana Kesehatan untuk turut dalam menentukan suatu penilaian kepuasan pasien, contohnya adalah fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu, suasana yang nyaman dan tenang, dimana nyaman dan tenang akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya (Chusna et al., 2018).

Pelayanan khususnya petugas kesehatan yaitu beberapa cara untuk meningkatkan atau mencapai suatu pelayanan prima dimana setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya adalah berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah bekerja atau semangat kerja dan juga sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional (Sanah, 2017).

Adapun Penelitian terdahulu sebagai berikut: Puskesmas sebagai fasilitas tingkat pertama yang banyak digunakan oleh peserta BPJS harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien dapat dilihat dari penilaian gap antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini

adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien BPJS pada pelayanan di Puskesmas Pamulang. Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan cross sectional, dengan jumlah sampel 110 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan random sampling. Analisis statistik yang digunakan adalah spearman test. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan kurang memuaskan (55,5%). Ada hubungan antara umur ($p=0,004$) dan jenis kelamin ($p=0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pamulang ($p<0,05$). Kepuasan pasien Puskesmas Pamulang dapat ditingkatkan di pelayanan dimensi tangibles, dimensi reliability, dimensi responsiveness, dan dimensi empathy (Triwardani, 2017).

Penelitian selanjutnya Puskesmas Temanggung mempunyai misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan optimal berkualitas berdasarkan profesionalisme dan akhlaqul karimah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar persepsi responden terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan (wujud nyata, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien. Rancangan penelitian yang dipakai adalah cross sectional dan merupakan penelitian korelasi dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan jumlah

responden 30 orang. Data diolah menggunakan statistik deskriptif kemudian dianalisis secara non parametrik menggunakan rumus chi square. Hasil penelitian didapatkan hubungan antara persepsi terhadap dimensi mutu dengan kepuasan sebagai berikut: Dimensi bukti nyata didapatkan $X^2 = 54.762$ dengan nilai $P = 0.000$, dimensi keandalan didapatkan $X^2 = 9.542$ dengan nilai $P = 0.049$, dimensi ketanggapan didapatkan $X = 15.696$ dengan nilai $P = 0.003$, dimensi jaminan didapatkan $X = 16,875$ dengan nilai $P = 0.019$. Kelima dimensi tersebut mempunyai $P < 0.05$ yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Kata kunci: Persepsi, Kepuasan, Mutu Pelayanan Keperawatan (Mustofa, 2008).

Penelitian ini tentang kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan khususnya adalah kesehatan di puskesmas merupakan salah satu indikator yang ditetapkan oleh Menkes melalui SK Menkes nomor 332/Menkes/SK/2006. SK Menkes tersebut menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan minimal 75% (Permenkes, 2016).

Dalam lingkup pelayanan di rumah sakit pelayanan di unit gawat darurat menjadi hal yang sangat vital. Unit Gawat Darurat berperan sebagai gerbang utama jalan masuknya penderita gawat darurat.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh komponen kualitas pelayanan yang ada. Strategi usaha yang ditetapkan pada komponen kualitas pelayanan secara otomatis akan berpengaruh terhadap kemampuannya dalam menarik dan mempertahankan pelanggan dalam hal ini pasien yang mendapatkan di IGD. Konsekuensinya bagi penyedia layanan jasa termasuk pelayanan jasa kesehatan gawat darurat rumah sakit harus memberikan suatu prioritas perbaikan dalam kinerja usaha melalui peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), serta jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif korelasional dengan pendekatan studi penampang (*cross sectional*). Hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan uji chi-square, diperoleh hasil ada pengaruh yang signifikan dari tingkat kepuasan terhadap dimensi Tangible (p value = 0,000), Empati (0,000), Reliability (0,001), Responsiveness (0,000) dan Assurance (p value = 0,019) terhadap kepuasan secara

umum Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Sedangkan dari kelima dimensi tersebut terbukti variabel tangible adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Kabupaten Sumedang (Septiani, 2016).

Selanjutnya penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Metode: Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian di Puskesmas Sokaraja 1. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 98 responden, menggunakan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji statistik chi-square. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan kesehatan sebagian besar baik sebesar (61.2 %) dan Kepuasan pasien dapat diketahui bahwa 55.1% responden yang menyatakan puas. Hasil analisis uji Chi Square didapatkan p -value = 0,000 (< 0,05), yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan (Etilidawati & Handayani, 2017).

Dari penjelasan atau uraian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa

tenaga kesehatan di Puskesmas mempunyai peran yang sangat penting terhadap pasien yang datang berobat ke Puskesmas, berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas 1 Ulu Kota Palembang”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas 1 Ulu Kota Palembang. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan 1 Juli 2019 sampai dengan 2 Juli 2020, untuk pengambilan datanya dilakukan pada bulan September tahun 2019 sampai tanggal 24 Januari 2020. Etika penelitian ada dalam penelitian ini dengan memberikan *Informed Consent* kepada responden yang akan diteliti, menjaga kerahasiaan peneliti dengan tidak mencantumkan nama responden, dan menjaga kerahasiaan informasi.

Analisa data dilakukan untuk setiap instrument Pelayanan Administrasi, Penampilan Puskesmas, Pelayanan Petugas Kesehatan, Pelayanan Apotik dan Kepuasan Pasien dilakukan berdasarkan persentase jawaban “ya” yang diberikan oleh responden pada tiap-tiap bagian yang ada di dalam instrument dimana populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien, sedangkan untuk teknik sampel menggunakan sistematis random sampling,

dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL PENELITIAN

Penyajian hasil penelitian ini meliputi pelayanan administrasi, penampilan puskesmas, pelayanan petugas kesehatan, pelayanan apotik, dan kepuasan pasien. Untuk melihat hasil pengolahan data dalam penelitian ini data dijelaskan pada tabel 1.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Administrasi, Penampilan Puskesmas, Pelayanan Petugas Kesehatan, Pelayanan Apotik, dan Kepuasan Pasien

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelayanan Administrasi		
	▪ Baik	74	74,7
	▪ Tidak Baik	25	25,3
2	Penampilan Puskesmas		
	▪ Baik	56	56,6
	▪ Tidak Baik	43	43,4
3	Pelayanan Petugas Kesehatan		
	▪ Baik	71	71,7
	▪ Tidak Baik	28	28,3
4	Pelayanan Apotik		
	▪ Baik	61	61,6
	▪ Tidak Baik	38	38,4
5	Kepuasan Pasien		
	▪ Puas	61	61,6
	▪ Tidak Puas	38	38,4
	Total	99	100

Berdasarkan tabel 1, dari 99 responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik berjumlah 74 responden (74,7%) lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan administrasi tidak baik berjumlah 25 responden (25,3%). Penampilan puskesmas baik berjumlah 56 responden (56,6%) lebih banyak dibandingkan dengan penampilan

puskesmas tidak baik berjumlah 43 responden (43,3%). Pelayanan petugas kesehatan baik berjumlah 71 responden (71,7%) lebih banyak dibandingkan yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak baik berjumlah 28 responden (28,3%). Pelayanan apotik baik berjumlah 61 responden (61,6%) lebih banyak dibandingkan yang menyatakan pelayanan

apotik tidak baik berjumlah 38 responden (38,4%). Kepuasan pasien puas berjumlah 61 responden (61,6%) lebih banyak dibandingkan yang menyatakan kepuasan pasien tidak puas berjumlah 38 responden (38,4%).

Hubungan antara Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara usia ibu hamil dengan kejadian preeklampsia berat, yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2.
Hubungan Pelayanan Administrasi dengan Kepuasan Pasien

No	Pelayanan Administrasi	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>	OR
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	51	68,9	23	31,1	74	100	0,020	3.326
2.	Tidak Baik	10	40,0	15	60,0	25	100		
Jumlah		61		38		99	100		

Berdasarkan tabel 2 dari 74 responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi berjumlah 51 responden (68,9%) sedangkan dari 25 responden yang menyatakan pelayanan administrasi tidak baik yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi berjumlah 10 responden (40,0%).

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa nilai *p value* $0,020 < \alpha$ (0,05) maka (H_0 ditolak). Dari hasil tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan administrasi di Puskesmas

terhadap kepuasan pasien. Analisa keeratan hubungan dua variabel didapatkan OR = 3.326, artinya pasien yang memiliki ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi cenderung berpeluang 3,326 kali lebih tinggi tidak puas terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan antara Penampilan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengolahan data untuk melihat hubungan antara penampilan puskesmas terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3.
Hubungan Penampilan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien

No	Penampilan Puskesmas	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>	OR
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	41	73,2	15	26,8	56	100	0,012	3.143
2.	Tidak Baik	20	46,5	23	53,5	43	100		
Jumlah		61		38		99	100		

Berdasarkan tabel 3 dari 56 responden yang menyatakan penampilan puskesmas baik yang merasa puas terhadap penampil puskesmas berjumlah 41 responden (73,2%) sedangkan dari 43 responden yang menyatakan penampilan puskesmas tidak baik yang merasa puas terhadap penampilan puskesmas berjumlah 20 responden (46,5%).

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa nilai *p value* $0,012 < \alpha$ (0,05) maka (H_0 ditolak). Dari hasil tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang bermakna antara

penampilan Puskesmas terhadap kepuasan pasien. Analisa keeratan hubungan dua variabel didapatkan OR = 3.143 artinya pasien yang memiliki ketidak puas terhadap penampilan puskesmas cenderung berpeluang 3.143 kali lebih tinggi tidak puas terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan antara Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil pengolahan data untuk melihat hubungan antara pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4.
Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

No	Pelayanan Petugas Kesehatan	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>	OR
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1.	Baik	49	69,0	22	31,0	71	100	0,029	2,970
2.	Tidak Baik	12	42,9	16	57,1	28	100		
Jumlah		61		38		99	100		

Berdasarkan tabel 4 dari 71 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan baik yang merasa puas terhadap pelayanan petugas kesehatan

berjumlah 49 responden (69,0%) sedangkan dari 28 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak baik yang merasa puas terhadap

pelayanan petugas kesehatan berjumlah 12 responden (42,9%).

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* diketahui bahwa nilai *p value* $0,029 < \alpha$ (0,05) maka (H_0 ditolak). Dari hasil tersebut bias diambil kesimpulan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas terhadap kepuasan pasien. Analisa keeratan hubungan dua variabel didapatkan OR = 2,970, artinya pasien yang memiliki ketidakpuasan terhadap pelayanan petugas kesehatan cenderung berpeluang 2,970 kali lebih tinggi tidak puas terhadap pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Hubungan Pelayanan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dari 74 responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi berjumlah 51 responden (68,9%) sedangkan dari 25 responden yang menyatakan pelayanan administrasi tidak baik yang merasa puas terhadap pelayanan administrasi berjumlah 10 responden (40,0%).

Kepuasan dengan perawatan di rumah sakit penting bagi pasien karena bukti menunjukkan bahwa pasien yang puas lebih cenderung mematuhi atau

menjalankan instruksi layanan khususnya layanan administrasi yang baik. Rumah sakit bertujuan untuk memberikan perawatan dan pelayanan yang sangat memuaskan bagi pasien, tidak semua pasien menikmati tingkat kepuasan yang sama dalam sistem perawatan kesehatan. organisasi perawatan kesehatan harus berpusat pada pasien dan memenangkan loyalitas pasien khususnya hubungan pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien (Vaz, 2018).

Hubungan Penampilan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara penampilan puskesmas dengan kepuasan pasien dari 56 responden yang menyatakan penampilan puskesmas baik yang merasa puas terhadap penampilan puskesmas berjumlah 41 responden (73,2%) sedangkan dari 43 responden yang menyatakan penampilan puskesmas tidak baik yang merasa puas terhadap penampilan puskesmas berjumlah 20 responden (46,5%). Berdasarkan hasil uji *Chi-square* diperoleh *p value* = 0,012 ($\alpha < 0,05$) berarti ada hubungan yang bermakna antara penampilan puskesmas dengan kepuasan pasien.

Layanan Kesehatan pasien di negara berkembang telah mencatat tingkat pertumbuhan yang tinggi dalam beberapa tahun terakhir. Studi ini berusaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor terpenting di

rumah sakit khususnya penampilan layanan Kesehatan dan terkait dengan kualitas layanan Kesehatan terhadap pasien yang akan menjamin kelangsungan hidup dan kesuksesan di masa depan. Studi ini dilakukan dengan menggunakan data dari konsumen yang menerima layanan dari 40 rumah sakit swasta yang berbeda di Hyderabad, India. Tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (dimensi Kualitas Layanan), kepuasan pasien dan loyalitas kepada rumah sakit merupakan variabel yang dipertimbangkan untuk penelitian ini. Analisis jalur dilakukan pada AMOS V20 untuk menghitung koefisien jalur, pengaruh langsung dan tidak langsung variabel terhadap kepuasan pasien dan juga loyalitas (Meesala & Paul, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang ada serta penelitian yang terkait, maka peneliti berpendapat bahwa untuk penampilan puskesmas akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena lingkungan yang nyaman, bersih, teratur dan rapi akan membuat pasien merasa nyaman dan aman berada di lingkungan Puskesmas dan tersedianya kursi untuk pasien yang akan berobat yang ada di ruang tunggu pasien, serta tersedianya kursi di loket administrasi, loket apotik dan loket yang lainnya.

Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien dari 71 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan baik yang merasa puas terhadap pelayanan petugas kesehatan berjumlah 49 responden (69,0%) sedangkan dari 28 responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan tidak baik yang merasa tidak puas terhadap pelayanan petugas kesehatan berjumlah 12 responden (42,9%). Berdasarkan hasil uji *Chi-square* diperoleh $p\text{ value} = 0,029$ ($\alpha < 0,05$) berarti ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien.

Beberapa cara untuk mencapai pelayanan prima yaitu setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tentang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas, Dokter, Perawat dan tenaga penunjang medis yang sangat bertugas di

sarana kesehatan harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien karena dan keluarga pasien adalah konsumen utama (Xesfingi & Vozikis, 2016).

Penelitian ini menyelidiki hubungan antara petugas Kesehatan salah satu adalah dokter, komunikasi dokter-pasien, dan persepsi pasien tentang kesehatan mereka selama kunjungan medis. Metode Interaksi dokter-pasien perawatan primer (297 pasien dari 100 dokter) layanan komunikasi petugas (Dokter) dan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan, Selain itu, pasien melaporkan kesehatan mereka secara keseluruhan dan dokter serta pasien melaporkan kepuasan mereka dengan interaksi tersebut. Kesimpulan Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter dalam melayani pasien, tidak paternalistik atau arogan, paling efektif dalam menangani pasien mereka dan juga untuk meningkatkan meningkatkan komunikasi yang lebih baik antara penyedia layanan kesehatan dan pasien, dan sehingga hasil pelayanan pasien yang lebih baik. (Ruberton et al., 2016)

Berdasarkan hasil penelitian, teori yang ada serta penelitian terkait, maka peneliti berpendapat bahwa selain keterampilan dalam melakukan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan juga harus

memiliki kesopanan dan keramahan dalam melakukan pelayanan kepada pasien, karena kesopanan dan keramahan akan membuat pasien merasa nyaman selama perawatan dan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di sarana kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan bukan hanya ditentukan dari pelayanan teknis medis, namun yang lebih penting adalah perhatian dan sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan permasalahan yang dihadapi pasien sekaligus mencari jalan keluar terbaik untuk pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Distribusi frekuensi pelayanan administrasi ada 74 (74,7%) responden yang menyatakan pelayanan administrasi baik, ada 56 (56,6%) responden yang menyatakan penampilan puskesmas baik, ada 71 (71,7%) responden yang menyatakan pelayanan petugas kesehatan baik, ada 61 (61,6%) responden yang menyatakan bahwa pelayanan apotik baik, ada 61 (61,6%) responden yang menyatakan bahwa kepuasan pasiennya puas.
2. Ada hubungan antara pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien diketahui $p \text{ value} = 0,020$.

3. Ada hubungan antara penampilan puskesmas dengan kepuasan pasien diketahui p value = 0,012.
4. Ada hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien diketahui p value = 0,029.
5. Ada hubungan antara pelayanan apotik dengan kepuasan pasien p value = 0,037.

Saran

Dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar

memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada pasien serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Oepoi Kota Kupang*. Journal. Umpalangkaraya.ac.id.
- Etilidawati, E., & Handayani, D. Y. (2017). *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*. Medisains.
- Hehl, F. W., Itin, Y., & Obukhov, Y. N. (2016). *On Kottler's path: Origin and Evolution of The Premetric Program in Gravity and in Electrodynamics*. International Journal of Modern Physics D. (<https://doi.org/10.1142/S0218271816400162>)
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). *Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future*. Journal of Retailing and Consumer Services. (<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>)
- Mustofa, A. (2008). *Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKIJ Muhammadiyah Temanggung*. Jurnal Keperawatan.
- Ruberton, P. M., Huynh, H. P., Miller, T. A., Kruse, E., Chancellor, J., & Lyubomirsky, S. (2016). *The Relationship between Physician Humility, Physician–Patient Communication, and Patient Health*. Patient Education and Counseling. (<https://doi.org/10.1016/j.pec.2016.01.012>)
- Sanah, N. (2017). *Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser*. EJournal Ilmu Pemerintahan.
- Sanjaya, G. Y., Hanifah, N., Prakosa, H. K., & Lazuardi, L. (2016). *Integrasi Sistem Informasi: Akses Informasi Sumber Daya Fasilitas Kesehatan dalam Pelayanan Rujukan*. Sisfo. (<https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2016.09.004>)

- Septiani, A. (2016). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*. Coopetition.
- Syukron, A., & Hasan, N. (2015). *Perancangan Sistem Informasi Rawat Jalan Berbasis Web Pada Puskesmas Winong*. Jurnal Bianglala Informatika.
- Tanjung, I., & Sukrianto, D. (2017). *Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Terpadu Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Prov. Riau*. Jurnal Intra-Tech.
- Triwardani, Y. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BJPS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Vaz, N. (2018). *Patient Satisfaction*. In *Healthcare Administration for Patient Safety and Engagement*. (<https://doi.org/10.4018/978-1-5225-3946-9.ch010>)
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). *Patient Satisfaction with The Healthcare System: Assessing the Impact of Socio-Economic and Healthcare Provision Factors*. BMC Health Services Research. (<https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>)