

## FAKTOR YANG BERKAITAN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

### FACTORS RELATED TO THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION

**Bunga Tiara Carolin<sup>1\*</sup>, Dayan Hisni<sup>2</sup>, Siti Nurholisah<sup>3</sup>**

<sup>1,3</sup>Prodi Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nasional Jakarta

<sup>2</sup>Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Nasional Jakarta

e-mail: [bunga.tiara@civitas.unas.ac.id](mailto:bunga.tiara@civitas.unas.ac.id)<sup>1</sup>

#### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik mutu pelayanan semakin puas pula pelanggan menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar pada loket pendaftaran di Puskesmas Kecamatan Rajeg Tahun 2019, dengan jumlah sampel 133 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang diberikan kepada semua pasien yang berkunjung untuk berobat ke Puskesmas. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi Square. Dari hasil penelitian ini terdapat 55,6 % pasien yang puas terhadap pelayanan tersebut, 54,1 % mendapatkan mutu pelayanan yang baik. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien  $p\text{-value} = 0.000$ . Simpulannya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, sarannya diharapkan kepada Puskesmas Kecamatan Rajeg dapat mempertahankan mutu pelayanan yang sudah ada, agar setiap pasien yang datang berkunjung mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien; mutu; pelayanan kesehatan; puskesmas

#### ABSTRACT

The quality of health services is closely related to customer satisfaction, therefore the better the quality of service, the more satisfied customers are using the health services provided. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the Rajeg District Health Center, Tangerang Regency. This study used a cross sectional design. The population in this study were all patients who registered at the registration counter at the Rajeg District Health Center in 2019, with a total sample of 133 respondents. The sampling technique was carried out by Accidental Sampling. Data collection was carried out by means of a questionnaire given to all patients who visited the Puskesmas for treatment. The statistical test used is the Chi Square test. From the results of this study there were 55.6% of patients who were satisfied with the service, 54.1% got good service quality. The statistical test results showed that there was a significant relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction  $p\text{-value} = 0.000$ . In conclusion, there is a significant relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction. The suggestion is that the Rajeg District Health Center can maintain the quality of existing services, so that every patient who comes to visit gets satisfaction with the services provided in accordance with patient expectations.

Keywords: patient satisfaction; quality; health services; Public health center

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik yang sudah diterapkan<sup>1</sup>. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya<sup>2</sup>.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan telah menjadi tema utama di seluruh dunia. Dengan tema ini, organisasi pelayanan kesehatan dan kelompok profesional kesehatan sebagai pemberi pelayanan harus menampilkan akuntabilitas sosial mereka dalam memberikan pelayanan yang mutakhir kepada pasien yang berdasarkan standar profesionalisme, sehingga di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Kompetensi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan kesehatan tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Perkembangan dimasyarakat bahwa masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang bermutu. Dengan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat akan pelayanan kesehatan, perlu diterapkan konsep *one step quality service* “artinya, seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan terkait dengan kebutuhan

pasien harus dapat dilayani secara mudah, cepat, akurat, bermutu, dan dengan biaya yang terjangkau”. Kualitas perlu berfokus pada kepentingan atau kepuasan pelanggan yang dihasilkan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan, semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.<sup>1</sup>

Dari hasil penelitian Solikhahtentang kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas Panggang Gunung Kidul Yogyakarta, didapatkan hasil terdapat hubungan bermakna antara kepuasan pasien yang dilihat dari persepsi pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), dan perhatian (*empathy*). Hal ini juga didukung oleh Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Churchill dan Suprenant pada tahun 2009tentang “*An Investigastion in to Determinan of Customer satisfaction*” diperoleh kesimpulan bahwa minat dan perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya<sup>3</sup>.

Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik, dan tanggap atau memprioritaskan kebutuhan pasien<sup>4</sup>. Meskipun timbul banyak kesulitan dalam pengukuran kepuasan pelanggan, namun pada prinsipnya kepuasan pelanggan dapat diukur. Pengukuran kepuasan pelanggan menyangkut penentuan tiga faktor, diantaranya: pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat, proses pengukuran secara noramtif dan instrumen serta teknik pengukuran yang

dipergunakan untuk menciptakan suatu indicator.<sup>5</sup>

Longest dalam buku *Management Practices for the Health Profesional* menyatakan bahwa ada banyak aspek yang dapat dipakai untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Misalnya, dapat dinilai dari dimensi mutu pelayanan itu sendiri dan bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan. Hal ini meliputi ruang lingkup pelayanan, tingkat pendidikan yang memberi pelayanan, atau berbagai karakteristik lainnya. Dalam hal ini, dapat dilihat bagaimana interaksi antara pemberi pelayanan dengan yang dilayani.

Menurut Data Dasar Puskesmas Provinsi Banten 2016 Puskesmas Kecamatan Rajeg berlokasi di Jalan Raya Rajeg-Mauk Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang 15540. Puskesmas Kecamatan Rajeg memiliki 30 Orang pegawai yang terdiri dari 2 dokter umum, 1 dokter gigi, 17 bidan, 4 perawat, 1 kesehatan lingkungan, dan 1 kesehatan masyarakat.

Sebagai salah satu tempat pelayanan kesehatan, maka Puskesmas Kecamatan Rajeg wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. pada pengambilan data diperoleh jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg pada tahun 2016 sebanyak 2.721 kunjungan, dan pada tahun 2017 turun menjadi 1.927 kunjungan. Hal ini menunjukkan bahwa dari tahun 2016 hingga 2017 mengalami penurunan kunjungan pasien yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang belum maksimal dan perlu di tingkatkan lagi. Hal ini dapat terjadi karena salah satu faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang sakit berkurang, atau karena faktor internal yakni pelayanan yang diberikan kepada pasien belum maksimal sehingga pasien enggan untuk pergi berobat ke Puskesmas Kecamatan Rajeg.

Selain itu, berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 19-20 Juli 2019 di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang diketahui permasalahan dalam pelayanan kesehatan yaitu adanya keterbatasan ruang periksa dimana tidak adanya sekat antara meja periksa satu dengan meja periksa yang lainnya. Dari wawancara yang dilakukan pada karyawan Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang saat survei pendahuluan, diketahui bahwa survey kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang tidak dilakukan secara berkala dan pencatatan atau evaluasi tidak direkap seperti di Puskesmas lain. Di Puskesmas Kecamatan Rajeg sudah disediakan kotak saran dan pesan namun hanya sedikit yang mengisi kotak saran tersebut karena kurangnya sosialisasi petugas kepada pasien dan keluarga pasien untuk mengisinya. Selain itu, dokter jaga dan laboratorium pada sore dan malam yang masih belum ada, hal ini juga menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang mendesak.

Berdasarkan hasil perbincangan antara peneliti dengan Kasubag Tata Usaha pada tanggal 23 Juli 2019. Beliau mengatakan bahwa ada beberapa hal yang perlu dipenuhi di Puskesmas Kecamatan Rajeg sesuai PERMENKES No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Beberapa diantaranya ialah jumlah petugas yang belum sesuai standar puskesmas perkotaan non perawatan, ruangan serta peralatan kesehatan yang belum sesuai standar.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang”. Karena pelayanan yang baik akan membentuk loyalitas bagi pasien untuk menggunakan kembali layanan atau merekomendasikan

pelayanan yang diterima kepada orang lain yang juga membutuhkan pelayanan yang sama.

## **METODE**

Desain Penelitian ini adalah jenis penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Tempat penelitian berada di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke Puskesmas berjumlah 200 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 133 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari kompetensi teknis, akses pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan sedangkan

kuisioner kepuasan pasien terdiri dari kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud. Semua kuisioner sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Kecamatan Rajeg, Sehat jasmani dan rohani, Pasien mampu berkomunikasi dengan baik, Laki-laki atau perempuan pasien berumur 20 s/d > 56 tahun, Pasien yang berada di semua poli di Puskesmas Kecamatan Rajeg, Bersedia menjadi responden dalam penelitian. Sedangkan kriteria eksklusinya Pasien yang mempunyai gangguan kesehatan (gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, gangguan pengucapan dan lain-lain). Analisis data menggunakan menggunakan uji *Chi-Square*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **a. Hasil Univariat**

**Tabel 1.**

***Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien***

Kepuasan Pasien	Frekuensi	
	n	%
Kurang puas	59	44,4
Puas	74	55,6
Total	133	100

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 133 responden mayoritas mengatakan puas terhadap pelayanan di

Puskesmas Kecamatan Rajeg, yaitu sebesar 74 responden (55,6%).

**Tabel 2.**

***Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan***

Mutu Pelayanan	Frekuensi	
	n	%
Kurang Baik	61	45,9
Baik	72	54,1
Total	133	100

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 133 responden mayoritas mengatakan baik terhadap mutu pelayanan

di Puskesmas Kecamatan Rajeg, yaitu sebesar 72 responden (54,1%).

## b. Hasil Bivariat

Tabel 3

*Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien*

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Jumlah		Nilai P	OR
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	54	88,5	7	11,5	61	100	0,000	103,371
Baik	5	6,9	67	93,1	72	100		
Total	59	44,4	74	55,6	133	100		

Berdasarkan tabel 3 menyatakan bahwa dari 61 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang kurang baik sebanyak 54 responden (88,5%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang, sedangkan dari 72 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik sebanyak 67 (93,1%) mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang.

Hasil analisis *uji statistic* didapatkan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang. Adapun nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 103,371, sehingga dapat dinyatakan bahwa responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang 103 kali lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak mendapatkan mutu pelayanan yang kurang baik.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang Tahun 2019 bahwa 74 responden (55,6%)

mengatakan puas terhadap mutu pelayanan di Puskesmas tersebut.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan<sup>2</sup>. Sedangkan menurut Aditama (2012), menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan ditentukan pula oleh pelayanan tenaga medisnya (dokter, bidan, perawat, dan petugas medis lainnya). Ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan lebih disebabkan oleh petugas medis yang bermuka cemberut betapapun cekatan dan profesionalnya tenaga medis tersebut. Ketidakpuasan yang paling sering terjadi adalah terhadap sikap dan perilaku tenaga medis yang kurang komunikatif. Menurut Efendi (2013) bahwa sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dan tidak acuh dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima nya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Murtiana (2016), bahwa dari 96 responden terdapat 75 responden (78,1%) yang mengatakan puas atas pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari<sup>6</sup>, selain penelitian yang dilakukan oleh Murtiana, penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rachmania (2015), bahwa dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 70 responden (86,4) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta<sup>7</sup>.

Terdapat sebelas faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu sikap atau tata krama tenaga kesehatan (sikap suka menolong, ramah, pengertian, dan berdedikasi), penuh perhatian yaitu bentuk kepedulian tenaga kesehatan saat pasien membutuhkan, menentramkan hati yaitu menenangkan pasien dari rasa cemas dan takut terhadap program terapi, penanganan secara individual yaitu penanganan/pelayanan setiap pasien berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pasien, keterbukaan/informalitas, suasana formal dan tidak terlalu kaku dapat membuat pasien lebih nyaman, pasien menghendaki informasi yang menyeluruh tentang perawatan yang diberikan, tidak membedakan pasien kecuali karena kebutuhan perawatan pada pasien khusus, pasien lebih senang bila dirawat oleh perawat/tenaga kesehatan yang sama, pengetahuan tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan secara umum dan lebih spesifik dan lingkungan bangsal.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Triwardani (2017) mengenai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pamulang, bahwa dari 61 responden (55,4%) merasa kurang puas yaitu dengan skor gap -5,56. Pada skor SEVQUAL responden merasa kurang memuaskan di dimensi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Dan menurut penelitian

yang dilakukan Amelia(2018)mendapatkan hasil bahwa dari 95 responden terdapat 89 responden (93,7%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Paccerakang Tahun 2018.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mempunyai asumsi bahwa penyebab masyarakat mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang karena melihat beberapa aspek yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan kebersihan.

### **Mutu Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tahun 2019 diketahui bahwa dari 133 responden mayoritas mengatakan baik terhadap mutu pelayanan di Puskesmas tersebut, yaitu sebesar 72 responden (54,1%).

Penelitian ini sejalan dengan teori Muninjaya (2011) bahwa mutu pelayanan kesehatan meliputi kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.<sup>9</sup> Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mempunyai asumsi bahwa penyebab masyarakat mengatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang dikategorikan baik

adalah karena melihat beberapa aspek yaitu kompetensi teknis yang dimiliki petugas yaitu kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dimana petugas langsung memberikan pelayanan saat pasien membutuhkan pertolongan, penampilan petugas yang rapi dan bersih sehingga pasien menjadi nyaman, keterampilan petugas saat memberikan pelayanan kesehatan sehingga pasien merasa puas.

Akses pelayanan dimana proses administrasi dapat diproses dengan mudah tanpa mempersulit pasien dan keluarga pasien, petugas tidak membedakan pasien saat pelayanan, dan biaya pelayanan kesehatan yang terjangkau. 3) efektivitas: jumlah petugas yang ada di Puskesmas Kecamatan Rajeg cukup memadai, ketelitian petugas saat memberikan pelayanan kesehatan dilakukan dengan rinci dan teratur. 4) hubungan antar manusia: setiap petugas baik petugas medis, petugas apoteker, laboratorium, staf Puskesmas, petugas kebersihan, security hingga supir ambulance yang bekerja di Puskesmas memberikan perhatian penuh kepada pasien, sikap petugas yang ramah dan hangat saat berbicara dengan pasien, bersedia menerima dan mendengarkan setiap keluhan yang pasien rasakan sampai mencari penyelesaian.

Efisiensi: petugas dengan cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas saat pelayanan, dan prosedur pelayanan kesehatan yang sesuai dengan peraturan dan tata tertib Puskesmas. 6) kelangsungan pelayanan: disediakannya papan informasi mengenai info kesehatan, jadwal Puskesmas, jadwal poli, dan adanya petunjuk di setiap sudut-sudut Puskesmas sehingga mempermudah pasien dalam mendapatkan informasi terutama informasi mengenai Puskesmas Kecamatan Rajeg, 7) keamanan: petugas farmasi menjelaskan dengan rinci dan jelas mengenai nama obat, jenis obat, manfaat

dan efek samping yang mungkin ditimbulkan oleh reaksi obat tersebut. Karena tidak semua pasien mempunyai pengetahuan yang sama. 8) kenyamanan : terlihat dari kebersihan di lingkungan kerja Puskesmas.

### **Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa dari 61 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang kurang baik sebanyak 54 responden (88,5%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang, sedangkan dari 72 responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik sebanyak 67 (93,1%) mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang.

Hasil analisis *uji statistic* didapatkan nilai  $p = 0,000 < 0,05$ , dengan demikian ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang, dengan nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 103,371, sehingga dapat dinyatakan bahwa responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang baik cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang 103 kali lebih besar dibandingkan dengan responden yang mendapatkan mutu pelayanan yang kurang baik.

Mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan.<sup>4</sup> Pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan

kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang-undang Dasar.<sup>11</sup> Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan berlandaskan pada dua aspek. 1) menimbulkan kepuasan pelanggan (pasien/klien) sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pelanggan, 2) tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan etika profesi yang telah ditetapkan,<sup>12</sup> hal ini menunjukkan bahwa teori yang dikemukakan diatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani (2016) dimana terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi, diharapkan kepada petugas kesehatan agar tetap meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien ketika kunjungan berobat<sup>13</sup>. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain dimana menyatakan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Makasar<sup>14</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti berasumsi bahwa adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang disebabkan karena puskesmas Kecamatan Rajeg mempunyai mutu pelayanan yang baik terhadap pelayanan kesehatan. Dimana petugas selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pasien, sehingga pasien akan

selalu merasa berhutang budi serta sangat berterima kasih. Penilaian mutu pelayanan kesehatan yang ada dalam penelitian ini dapat di lihat dari beberapa hal, yaitu: kompetensi teknis, akses pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang dapat disimpulkan bahwa terdapat 55,6 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan dan 54,1 % responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik. Serta terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang.

## **SARAN**

Diharapkan puskesmas dapat mempertahankan mutu pelayanan kesehatan dimensi kompetensi teknis, akses pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, keamanan dan kenyamanan. Kepada masyarakat diharapkan agar dapat bekerja sama dengan petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di pelayanan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Asmuji. Manajemen Keperawatan. Malang: Ar-Ruzz Media; 2012.
2. Nofiana H. S. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan



- Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *J Kesehat.* 2011;V(1):90–106.
3. Solikhah. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *J Manaj Pelayanan Kesehat.* 2008;11(04):192–9.
  4. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitas. Jakarta: Erlangga; 2011.
  5. Supranto. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2011.
  6. Murtiana E, Majid R, Jufri NN. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. *JIMKESMAS.* 2016;1(4).
  7. Rachmania N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon I Kulon Progo Yogyakarta. *Naskah Publ.* 2015;1–20.
  8. Amelia I. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar. Skripsi [Internet]. 2018;3. Available from: [http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/ZTE5ZTlhNTI2MWY3NDk3ZmViNT RiOWU2MWI3ZTEzNDI0NDhmO GYwMw==.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ZTE5ZTlhNTI2MWY3NDk3ZmViNT RiOWU2MWI3ZTEzNDI0NDhmO GYwMw==.pdf)
  9. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2011.
  10. Nursalam. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. 4th ed. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
  11. Daryanto, Setyobudi I. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media; 2014.
  12. Purwoastuti E, Walyani ES. Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2015.
  13. Andriani A-. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J Endur.* 2017;2(1):45.
  14. Sareong KM, Darmawansyah, Yusran. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. 2013;(12):1–12.