



Research Article

The Relationship between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction Level at Kenangan Health Center, Deli Serdang Regency

Ivan Elisabeth Purba¹, Taruli Rohana Sinaga², Rahmat Alyakin Dachi³, Helvinus Laia⁴

^{1,3}Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia

^{2,4}Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Farmasi dan Ilmu Kesehatan, Universitas Sari Mutiara Indonesia

Article Info

Article History

Received 25 November 2022

Revised 20 Desember 2022

Accepted 30 Desember 2022

Keyword:

Service Quality, Patient Satisfaction

Correspondening Author:

E-mail address: taruli71@yahoo.co.id

Abstract

Purpose: Quality of service is a form of patient assessment of the level of service received with the expected level of service. Quality service gives satisfaction to its users. Patient satisfaction is a form of reaction as an attitude that arises as a result of the evaluation process within the individual which then provides conclusions on the stimuli that can be in the form of good or bad, positive, negative, pleasant or unpleasant or emotional ratings related to the quality of services provided by the Puskesmas and patient expectations of the service. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction level of outpatients at the Kenangan Health Center, Deli Serdang Regency in 2022.

Method: The correlation analytic study design used a cross sectional approach. The population in this study were outpatients at the Kenangan Health Center, Deli Serdang Regency, from January to May 2022, with an average of 869 patients per month. The sampling technique used the Purpose Sampling technique so that the number of samples in this study were 90 people. The instruments used were questionnaires, the data were analyzed using the Chi-Square test.

Results: The results showed that the quality of outpatient services at the Kenangan Health Center in Deli Serdang Regency in 2022 assessed the quality of health services as not good at 51.1% with a total of 46 respondents and outpatient satisfaction at the Kenangan Health Center in Deli Serdang Regency in 2022 which assessed patient satisfaction was not satisfied by 53.3% with a total of 48 respondents, there is a significant relationship between the relationship between the quality of health services and the level of outpatient patient satisfaction at the Kenangan Health Center, Deli Serdang Regency, in 2022 (p value = 0.000 < 0.05).

Discussion and Conclusion: Suggestions to the Kenangan Health Center in Deli Serdang Regency for service workers to further increase empathy for patients so that patients feel really cared for by officers so they feel satisfied with the services provided.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Pelayanan

yang bermutu memberikan kepuasan bagi penggunaanya. Mutu Pelayanan kesehatan terlihat dari kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan



(Herlambang S, 2018).

Tingkat kesempurnaan mutu pelayanan kesehatan dapat diketahui melalui indikator keberhasilan mutu pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Indikator keberhasilan tersebut memiliki lima kelompok karakteristik sebagai dimensi dalam mengevaluasi mutu yang disebut sebagai dimensi ServQual (*Service Quality*). Dimensi tersebut terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Anggraini, 2017).

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat primer yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Perseorangan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di suatu wilayah kerja. Sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan, tujuan Puskesmas adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat pada masyarakat serta masyarakat yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga terwujud wilayah kerja Puskesmas yang sehat (Kementerian Kesehatan, 2019). Melihat peran Puskesmas yang sangat penting dalam penyelenggara pembangunan kesehatan, maka perlu dilakukan berbagai upaya untuk menjadi prioritas dalam pembangunan kesehatan dengan meningkatkan mutu pada pelayanan Kesehatan.

Berdasarkan Data Dasar Puskesmas (2019), bahwa jumlah puskesmas di seluruh Indonesia

sebanyak 9.601 puskesmas yang tersebar di 34 provinsi dengan letak geografis dan kondisi masyarakat yang berbeda-beda. Saat ini jumlah puskesmas di Provinsi Sumatera Utara sebanyak 406 (Rawat jalan) dan 175 (Non Rawat jalan), total puskesmas 581 Bangunan yang tersebar di seluruh kabupaten/kota Provinsi Sumatera Utara. Jumlah puskesmas khususnya di Kabupaten Deli Serdang terdapat 34 puskesmas yang tersebar di seluruh kecamatan/kelurahan Kabupaten Deli Serdang (Pusdatin Kemkes, 2019).

Penilaian mutu pelayanan kesehatan penting dilakukan sebagai bentuk keberhasilan atau evaluasi. Indikator keberhasilan suatu mutu pelayanan kesehatan tidak hanya berdasarkan persepsi penyedia jasa. Akan tetapi, pada dasarnya kepuasan pasien berdasarkan survei atau persepsi menjadi tolak ukur yang lebih penting terhadap penilaian keberhasilan mutu pelayanan kesehatan. Tingginya mutu pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dari pelayanan yang telah diberikan

Kepuasan pasien merupakan bentuk reaksi sebagai sikap yang ditimbulkan hasil dari proses evaluasi dalam diri individu yang kemudian memberikan kesimpulan terhadap rangsangan yang di dapat berupa penilaian baik-buruk, positif, negatif, menyenangkan ataupun tidak menyenangkan atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut (Mumu L J et al., 2015).



Keluhan yang sering muncul pada pelayanan kesehatan rawat jalan diantaranya ketidakpuasan terhadap interaksi antara petugas kesehatan yang kurang peduli atau kurang ramah terhadap pasien, ketidakpuasan terhadap penjelasan informasi dokter kepada pasien, ketidakpuasan terhadap fasilitas ruang tunggu atau ruang pelayanan yang tidak memadai, ketidakpuasan terhadap pelayanan dokter yang tidak tersedia, ketidakpuasan terhadap prosedur yang ditetapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang dirasa masih berbelit-belit, dan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu akibat pelayanan yang lama. Keluhan-keluhan diatas dapat dikaitkan dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya bukti fisik, empati, ketanggapan, jaminan dan kehandalan. Keluhan yang terjadi dan tidak sesuai harapan, akan menghasilkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien rawat jalan dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan (Hastuti, 2017).

Puskesmas Kenangan merupakan Puskesmas rawat inap yang sudah terakreditasi Madya dan berlokasi di Jalan Tiung Raya Perumnas Mandala Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Data Profil Puskesmas Kenangan tahun 2020 Puskesmas Kenangan memberi pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan di klinik umum, pelayanan kesehatan ibu, pelayanan kesehatan anak pra sekolah dan usia sekolah, pelayanan keluarga berencana, pelayanan imunisasi, pelayanan

kesehatan gigi, pelayanan usia pra lanjut dan usia lanjut, pemeriksaan laboratorium, pelayanan gizi, poli rujukan, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan IGD. Banyaknya pasien yang datang di puskesmas ini tentu menginginkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Kenangan dalam memberikan pengobatan dan penyembuhan pasien.

Berdasarkan pengambilan data awal, jumlah kunjungan pasien khususnya rawat jalan selama tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga 2021, didapatkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 14.942 kunjungan. Pada tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan, dari 14.942 kunjungan menjadi 11.193 kunjungan. Pada tahun 2020 ke 2021 kembali mengalami penurunan dari 11.193 kunjungan menjadi 9.750 kunjungan pasien (Data Puskesmas Kenangan, 2022).

Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya penurunan pada kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Kenangan disebabkan adanya faktor internal dan eksternal. Faktor eksternal dapat terjadi karena jumlah pasien sakit berkurang akibat Pandemi covid-19 yang menyebabkan masyarakat tidak melakukan pengobatan rawat jalan dengan alasan pandemi. Faktor internal terjadi karena pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai dengan harapan atau



pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan seperti waktu tunggu pendaftaran yang lama, perawat yang tidak ramah, cuek dan kurang tanggapnya petugas kesehatan serta perawat yang kurang memperhatikan pasien.

Dari keluhan pasien tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien khususnya pasien rawat jalan kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan rawat jalan masih kurang baik. Menilik pelayanan rawat jalan sebagai pintu gerbang pelayanan dan termasuk pelayanan yang paling banyak digunakan di Puskesmas, sehingga penting untuk diperhatikan mutunya

Selain itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan perlu dilakukan pengukuran serta evaluasi tingkat kepuasan secara akurat, hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Serta belum pernah diadakannya survey mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Kenangan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud ingin melakukan penelitian terkait "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022".

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif dengan desain penelitian *analitik korelasional*. Rancangan penelitian ini menggunakan

pendekatan *cross sectional* untuk mengidentifikasi dan menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yaitu yang melakukan kunjungan untuk pengobatan atau pemeriksaan kesehatan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei Tahun 2022 yang dalam laporan bulanan Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 rata-rata pasien per bulan nya sebanyak 869 orang.

Pengambilan sampel penelitian ini dengan menggunakan Rumus Slovin. Yakni sebanyak 90 orang dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria – kriteria tertentu.

Kriteria sampel yaitu:

1. Kriteria Inklusi adalah responden yang layak untuk dijadikan sampel penelitian yaitu:

- Umur antara 17 tahun sampai dengan 55 Tahun
- Pasien yang datang berobat, cek kesehatan dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
- Pasien yang pernah berobat lebih dari 1 kali.
- Pasien atau responden yang bisa menulis dan membaca.
- Tidak memiliki gangguan kejiwaan.
- Responden menyelesaikan pengisian kuesioner.
- Pria dan wanita (tidak sedang

mengandung atau hamil).

2. Kriteria Eksklusi adalah responden yang tidak layak untuk dijadikan sampel penelitian yaitu:

- Pengunjung atau pasien memiliki gangguan kejiwaan yang di dampingi oleh keluarganya datang ke Puskesmas.
- Pasien yang baru pertama kali berobat.
- Pasien atau responden yang tidak bisa menulis dan membaca.
- Tidak bersedia menjadi responden.
- Responden tidak menyelesaikan pengisian kuesioner.
- Wanita dalam keadaan mengandung atau hamil.
- Keluarga yang mendampingi pasien berobat atau cek kesehatan.

Analisa data menggunakan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian meliputi 1) identitas responden, 2) keandalan, 3) daya tanggap,

4) Jaminan, 5) Empati, 6) Bukti fisik atau bukti langsung, 7) kepuasan pasien dengan perhitungan berupa distribusi tabel frekuensi berdasar semua variabel, proporsi, presentase, distribusi frekuensi serta pembahasan tentang gambaran variabel yang diamati. Sedangkan analisis bivariat untuk membuktikan hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kenagan Kabupaten Deli Serdang tahun 2022 dengan

menggunakan uji *Chisquare*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah (n)	(%)
1	Laki-laki	49	54,4
2	Perempuan	41	45,6
Total		90	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui persentase pada jenis kelamin responden pasien rawat di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 yang tertinggi adalah pada jenis kelamin laki-laki sebesar 54,4% dengan jumlah 49 responden.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan

No	Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
1	17-25	9	10
2	26-35	27	30
3	36-45	23	25.6
4	46-55	31	34.4

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui persentase pada setiap kelompok umur responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 dengan persentase tertinggi terdapat pada umur 46-55 tahun sebesar 34,4% dengan jumlah 31 responden.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (n)	(%)
1	SD	13	14,4
2	SMP	35	38,9
3	SMA	32	35,6
4	PT (D3,S1,S2,S3)	10	11,1
Total		90	100

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui persentase kelompok pendidikan terakhir responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 dengan persentase tertinggi terdapat pada tingkat pendidikan tamat SMP sebesar 38,9% dengan jumlah

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (n)	(%)
1	Pelajar/Mahasiswa	9	10
2	PNS	3	3,3
3	Pegawai Swasta	11	12,2
4	Buruh	34	37,8
5	Pedagang	14	15,6
6	Tidak bekerja	12	13,3
7	Lain-lain (IRT)	7	7,8
Total		90	100

Berdasarkan tabel 4. Datas dapat diketahui persentase kelompok pekerjaan responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 dengan persentase terbanyak terdapat pada buruh sebesar 37,8% dengan jumlah 34 responden.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

No	Mutu pelayanan	Jumlah (n)	(%)
1	Baik	44	48,9
2	Kurang Baik	46	51,1
Total		90	100

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 48,9% dengan jumlah 44 responden.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

No	Kepuasan pasien	Jumlah (n)	(%)
1	Puas	42	46,7
2	Kurang Puas	48	53,3
Total		90	100

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui pasien yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 46,7% dengan jumlah 42 responden. Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui pasien yang menilai mutu pelayanan baik sebanyak 48,9% dengan jumlah 44 responden.

Analisis Bivariat

Tabel 7 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total % p value	
	puas	%	Kurang Puas	%		
Baik	37	41,1	7	7,8	44	48,9 0,000
Kurang Baik	5	5,6	41	45,6	46	51,1
Total	42	46,7	48	53,3	90	100

Berdasarkan tabel 7 diatas yang dianalisa menggunakan uji *chi square* dapat diketahui responden pasien rawat



jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 yang mendapatkan mutu pelayanan baik dan puas sebesar 41.1% dengan jumlah 37 responden. Pasien dengan mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas sebesar 5.6% dengan jumlah 5 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,592$ dan $p\text{ value}$ sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,592 dengan tingkat keeratan kuat.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 yang menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar (51,1%) dengan jumlah 46 responden, hal itu didukung dengan lima indikator mutu pelayanan dengan nilai tertinggi kurang baik yaitu pada indikator empati sebesar 61,1% dengan jumlah 55 responden.

Empati (*empathy*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa) (Handayani, 2016)

Berdasarkan survei yang dilakukan peneliti diketahui bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Kenangan

Kabupaten Deli Serdang kurang baik. Hal itu dapat dilihat dari penilaian pasien rawat jalan yang memiliki penilaian kurang baik mengenai mutu pelayanan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang. Hal itu dipengaruhi dengan indikator tertinggi pada dimensi empati bahwa sebagian besar pasien yang menjadi responden belum mendapat perhatian yang tulus dan lebih dari para petugas kesehatan, misalnya dapat menerima dan menanggapi keluhan pasien dengan baik.

Maka sebaiknya petugas kesehatan di Puskesmas Kenangan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Dengan begitu pasien merasa disayangi dan merasakan yaman dengan pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Kenangan. Dan petugas seharusnya memberikan dorongan kepada pasien untuk kesembuhannya dengan harapan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa pasien tidak salah memilih Puskesmas, sehingga pasien merasa benar-benar diperhatikan oleh petugas, hingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

Selain itu, juga dapat diketahui responden pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 yang menilai mutu pelayanan baik sebesar 48,9% dengan jumlah 44 responden yang didukung dengan lima indikator mutu pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu keandalan (*reliability*) sebesar 60,0% dengan jumlah 54 responden.

Keandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberik



an pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya (Handayani, 2016).

Ada beberapa responden yang menilai mutu pelayanan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang sudah baik. Oleh karena itu tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan mutu agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaiknya pihak Puskesmas Kenangan lebih meningkatkan *reliability* dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dari hasil penelitian pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 yang menilai kepuasan pasien puas sebanyak 46,7% dengan jumlah 42 responden. Selain itu, yang menilai kepuasan pasien kurang sebanyak 53,3% dengan jumlah 48 responden.

Kepuasan pasien merupakan tingkat

suatu perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan, maka dari itu perilaku pasien dapat diartikan juga sebagai model perilaku pembeli (Walukow *et al.*, 2019).

Menurut Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak Puskesmas untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di setiap bagian unit pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang dengan harapan pihak Puskesmas dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pasien rawat jalan. Dengan begitu pihak Puskesmas dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien rawat jalan, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabuapten Deli Serdang Tahun 2022 dengan nilai p value sebesar 0,000 lebih kecil di dibandingkan dengan α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan menggunakan tabulasi silang dapatdiketahui pasien yang menilai mutu pelayanan kurang baik dan kepuasan pasien kurang sebesar 45,6% dengan jumlah 41 responden. Pasien dengan mutu pelayanan kurang dan kepuasan pasien puas sebesar 5,6% dengan jumlah 5 responden. Pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien kurang sebanyak 7,8% dengan jumlah 7 responden. Selain itu, pasien yang menilai mutu pelayanan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 41% dengan jumlah 37 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $r = 0,592$ dan p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterma yang berarti ada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan keeratan korelasi sebesar 0,592 dengan skala keeratan 0,41- 0,70 korelasi memiliki tingkat keeratan kuat.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Annisa (2017) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK.

IV Madiun dengan menggunakan uji *chi square* memperoleh nilai $r = 0,672$ dan p value sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$.

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa mutu pelayanan yang baik dan puas sebesar 41,1% dengan 37 dan pasien yang menilai mutu pelayanan kurang baik dan kurang puas adalah 5,6% dengan 5 responden. Dari hasil observasi dari peneliti, hal ini disebabkan karna 63urvey lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Hal ini didukung dengan peneltian yang dialkukan (Tri Wardani, 2017) tentang Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang.

Kepuasan pasien dilihat dari penilaian pelayanan yang baik, dan menjadi hal yang mendasar untuk pengukuran mutu pelayanan. Hal tersebut dikarenakan dalam pemberian informasi dilihat dari tercapainya mutu pelayanan dengan nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan dalam penetapan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien merupakan tingkat suatu perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan, maka dari itu perilaku pasien dapat diartikan juga sebagai model perilaku pembeli (Walukow *et al.*, 2019).

Mutu pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan mutu pelayanan berhubungan dalam memberikan



kepuasan pasien, dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga kurang puas.

Penjelasan di atas yang membuktikan bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan berdasarkan hasil yang didapat peneliti terdapat 37 responden dari 90 responden yang menilai mutu pelayanan baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas. Selain itu, juga terdapat 41 responden dari 90 responden yang menilai mutu pelayanan kurang baik dan kepuasan pasien kurang. Mutu pelayanan baik dapat dicapai jika reliability (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) dalam menangani masalah kesehatan. Assurance (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman. Empathy (empati) petugas dalam memberikan pelayanan. Tangible (bukti fisik/bukti langsung) ruang rawat jalan tertata rapi dan bersih. Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari suatu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan. Kepuasan pasien bergantung pada jasa pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum (Kusnanto,

2019).

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan umur, jenis kelamin dengan kepuasan pasien. Apabila dilihat kaitannya dengan usia responden bahwa 34,4% responden berusia 46-55 tahun. Semakin tua umur responden maka semakin merasa kurang memuaskan pada pelayanannya. Hal penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu seperti Aday dalam Yuni (2017) menyatakan usia tua memiliki tingkat kepuasan survey rendah dibandingkan dengan usia muda karena usia tua lebih memiliki harapan besar dan butuh perhatian lebih dalam pelayanan kesehatan serta usia mempunyai hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan.

Dilihat dari jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki 54,4%. Laki-laki cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan dibandingkan perempuan sehingga tingkat kritis laki-laki lebih tinggi di banding Perempuan (Hutabarat 2013).

Dilihat dari berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden mempunyai tingkat pendidikan menengah (SMA atau sederajat) sebanyak 32 orang (35,6%), yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas perawat di fasilitas puskesmas. Hasil penelitian oleh Hayuningsih (2018) menunjukkan uji statistik diperoleh nilai p-value 0,015



sehingga ada hubungan yang signifikan antara pendidikan rendah dengan tinggi terhadap kepuasan mutu pelayanan, (Hyuningtyas & Mustika, 2018). Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Notoatmodjo (2005), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Marmeam, 2017) mengungkapkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi Keandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi *Empathy*, dimensi Berwujud (*Tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan jurnal Tazkiyatun Nafs Azzahroh tahun 2017 menjelaskan Terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien dan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut menunjukkan semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan (Eka, 2017) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pada pasien puskesmas di Kota Medan. Peningkatan

mutu merupakan suatu proses pengukuran derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan standar atau prinsip dengan tindakan perbaikan yang sistematis dan berkesinambungan untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum atau prima sesuai dengan standar ilmu pengetahuan dan teknologi serta kemampuan sumber daya yang ada (Supriyanto & Wulandari, 2011).

Hasil penelitian ini juga didukung dengan ungkapan (Ahmad, 2017) pada penelitiannya mengungkapkan bahwa dalam melakukan tindakan pelayanan mutu pelayanan mempunyai kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas pelayanan yang telah diberikan karena pelayanan yang baik merupakan pelayanan kesehatan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarga pasien.

Hal ini sejalan dengan ungkapan (Eliza, 2018) juga mengungkapkan bahwa setiap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, oleh karena itu kepuasan pasien harus selalu diperhatikan, dengan demikian dapat menjadi bahan evaluasi terutama untuk petugas yang melayani pasien. Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan



mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan terciptaketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan.

Hal ini sejalan dengan ungkapan (Susatyo, 2016) mengungkapkan bahwa Kepuasan yang diterima oleh setiap pasien yang survey di sebuah Rumah Sakit menjadi tolak ukur Pelayanan Kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit tersebut. Semakin banyak nya pasien yang merasa puas lalu kemudian 68survey saran kepada keluarga dan kerabat jika harapan akan sebuah pelayanan 68urv di dapatkan di Rumah Sakit tersebut maka kepercayaan yang dimiliki akan semakin meningkat

KESIMPULAN DANDARAN

Kesimpulan

1. Mutu Pelayanan Pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 responden menilai mutu pelayanan kurang baik sebesar 51,1% dengan jumlah 46 responden.
2. Kepuasan Pasien rawat jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022 responden menilai kepuasan pasien kurang puas sebesar 53,3% dengan jumlah 48 responden.
3. Ada hubungan yang signifikan antara Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022. Hasil analisa dengan uji *Chi Square* didapatkan nilai *P.Value* sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 di tolak dan

Ha diterima

Saran

1. Kepala Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Diharapkan kepada pihak manajemen pelayanan Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang melakukan survey kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja para pegawai Puskesmas. Untuk terus meningkatkan pelayanan terbaik sesuai harapan masyarakat.
2. Bagi Petugas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kenangan Kabupaten Deli Serdang Petugas pelayanan Kesehatan untuk meningkatkan rasa empati terhadap pasien agar pasien merasa benar-benar di perhatikan oleh petugas hingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
3. Bagi peneliti selanjutnya Hasil penelitian ini belum sempurna karna keterbatasan peneliti, diharapkan peneliti lain mampu mengembangkan penelitian ini mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien lainnya agar dapat mengembangkan penelitian seperti ini dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akob M, Yantahin M, Ilyas GB, Hala Y, Putra AHPK. *Element of Marketing: SERVQUAL Toward Patient Loyalty in the Private Hospital Sector*. J Asian Financ Econ Bus. 2021;8(1):419–30.
- Handayani, S. (2016) *'The Level of*



- Patient Satisfaction With Health Services in Baturetno Health Centers Sri Handayani***. PROFESI.14 (September), pp. 42–48.
- Hastuti KW, Mudayana AA, Nurdila AP, Hadiyatma D. ***Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta***. Kes Mas J Fak Kesehat Masy. 2017;11(2):161–8.
- Herlambang S. (2018). ***Customer Service Rumah Sakit dan Jasa Kesehatan***. Gosyen Publishing.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015
- Mumu L J, Kandou G. D, & Doda D.V. (2015). ***Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado***. Jurnal Unsrat. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/viewFile/7460/7530>
- Nursalam. 2016. ***Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan profesional (edisi 5)***. Jakarta: Salemba Medika.
- Pusat data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Data Dasar Puskesmas Tahun 2015
- Pusat data dan Informasi Puskesmas Kenangan Tahun 2022.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D. (2019) ***„Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa“***. My Statistic Journal. 8(4), pp. 62–66.
- Weningsih. ***Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Ii Baturaden, Kabupaten Banyumas)*** 10(1). J Organ Dan Manaj. 2017;10(1):44–58.