

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan

Renna Youfristiya Sari¹, Sulidah², Donny Tri Wahyudi³, Maria Imaculata Ose⁴, Fitriya Handayani⁵, Gusni Fitri⁶

¹⁻⁶ Universitas Borneo Tarakan

Korespondensi Penulis : madicah03@gmail.com

Abstract Satisfying excellent service will definitely have an impact on achieving a standard value of satisfaction for patients or service recipients. Patient satisfaction is the best assessment of the description of the diversity of service quality received by patients. This research was conducted with the aim of knowing the relationship between service quality and patient satisfaction at the general polyclinic at the Mamburungan Health Center, Tarakan City, by applying the RATER concept, namely responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability. This research is descriptive quantitative using the Cross Sectional Study method conducted on 165 respondents, using a questionnaire, with the result that the quality of service is good, and patient satisfaction at the Mamburungan Health Center is satisfied. The results of the data analysis test Rho Spearman's P value (Sig. (2-tailed) 0.00 and α 0.05 which proves that there is a significant relationship between service quality and patient satisfaction in the general polyclinic at the Mamburungan Health Center, Tarakan City. It is hoped that the Mamburungan Public Health Center can further improve quality services by creating separate examination rooms so that patient privacy can be better maintained, not combining multiple services so that patient privacy and comfort can be increased, and building cleanliness, service rooms, tidiness, and the appearance of officers so that they can be further improved so that maximum patient satisfaction can be achieved.

Keywords: Quality, Patient Satisfaction, Health Service

Abstrak Pelayanan prima yang memuaskan pasti akan berdampak pada pencapaian nilai standar kepuasan bagi pasien atau penerima pelayanan. Kepuasan pasien merupakan penilaian terbaik dari gambaran keberagaman kualitas pelayanan yang diterima pasien. Penelitian ini dilakukan dengan maksud agar mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli umum puskesmas Mamburungan Kota Tarakan dengan menerapkan konsep RATER yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan realibility*. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study* dilakukan pada 165 responden, menggunakan kuesioner, dengan hasil kualitas pelayanan adalah baik, dan kepuasan pasien di puskesmas Mamburungan adalah puas. Hasil uji analisis data *Rho Spearman's P value* (Sig. (2-tailed) 0,00 dan α 0,05 yang membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli umum puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. Diharapkan Puskesmas Mamburungan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat ruang pemeriksaan yang terpisah agar privasi pasien dapat lebih terjaga, tidak menggabungkan poli pelayanan agar privasi dan kenyamanan pasien dapat meningkat, dan kebersihan gedung, ruang pelayanan, kerapian, dan penampilan petugas agar dapat lebih ditingkatkan agar kepuasan pasien dapat tercapai secara maksimal.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Makna dari kepuasan pelanggan yaitu ungkapan perasaan dari perbandingan antara harapan atau ekspektasi dengan kinerja yang diharapkan. Hal ini berarti rasa puas pelanggan atau penerima layanan kesehatan. Pelanggan memperoleh hasil kerja dari sebuah layanan dan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kepuasan meliputi perasaan gembira maupun kekecewaan seorang pelanggan/penerima pelayanan timbul saat membuat perbandingan antara harapan/kesan pada kerja maupun hasil sebuah barang, jasa, maupun pelayanan. Rasa puas pelanggan setelah menerima sebuah layanan bergantung kepada keselarasan layanan, konsumen merasakan kepuasan apabila layanan yang telah diberikan diterima minimal serupa

bahkan juga melebihi harapan (Asmuji, 2014). Ini adalah cara memasarkan produk termudah dan paling efisien, tetapi hal ini dapat juga menjadi boomerang yakni apabila layanan yang diperoleh pasien jauh dari apa yang diharapkan maka, pasien akan merasa kecewa dan merasa tidak puas. Rasa kepuasan pasien ialah tingkatan perasaan yang muncul karena efektifitas pelayanan yang diterimanya setelah mereka melakukan perbandingan terhadap harapannya (Pohan, 2015).

Hasil survey kepuasan pelayanan Puskesmas Mamburungan dalam periode tahun 2021 dan 2022 dari semua layanan kesehatan yang ada di Puskesmas Mamburungan, Poli Umum mendapatkan respon dengan presentasi kurang bila dibandingkan dengan rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) selama mendapatkan pelayanan. Pada tahun 2021 semester I, IKM poli umum sebesar 77.76 atau masih dibawah IKM puskesmas sebesar 80.77% namun pada semester II, IKM poli umum mengalami peningkatan sebesar 84.06% atau 2point lebih tinggi dari IKM Puskesmas sebesar 82,95%. Pada tahun 2022 semester I, IKM poli umum kembali mengalami penurunan yaitu sebesar 79.75 dan masih di bawah IKM puskesmas sebesar 82.95% dan pada semester II, IKM poli umum kembali mengalami penurunan menjadi 73,94 % dan masih jauh dibawah IKM Puskesmas sebesar 80,85. IKM Poli umum semester II ini menjadi IKM terendah dalam dua tahun terakhir di Puskesmas Mamburungan. Poli Umum menjadi kunjungan terbesar dari pelayanan yang ada di Puskesmas, Jika indeks kepuasan klien terus menurun maka akan berdampak pada image masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas. Survey kepuasan masyarakat di Mamburungan masih terbatas pada aspek prosedur, waktu dan tariff, sementara kualitas pelayanan harus memenuhi aspek *responsiveness, ansurance, tangible, empathy, dan realibility* dimana semua aspek tersebut akan diukur dalam penelitian yang akan saya lakukan. Menurunnya angka indeks kepuasan masyarakat di poli umum puskesmas Mamburungan perlu ditelusuri dan diidentifikasi apakah kualitas pelayanan poli umum berhubungan dengan kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini adalah *deskriptif kuantitatif* dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study* dimana variabel sebab (*independence variable*) dan variabel akibat (*dependence variable*) diobservasi sekaligus pada waktu yang sama yang dilakukan pada 165 responden, menggunakan kuesioner yang terdiri dari 47 pertanyaan yang mewakili masing-masing variabel kualitas pelayanan 35 pertanyaan, dan 12 pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien. Lokasi penelitian adalah di poli umum Puskesmas Mamburungan, yang

dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni tahun 2023. Populasi yang diambil berdasarkan data kunjungan real pasien dalam 2 minggu terakhir. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi:

1. Pengunjung poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan.
 2. Bersedia menjadi responden.
 3. Mampu membaca dan menulis
 4. Pasien berumur 19-59 tahun dan kriteria inklusi:
 1. Pasien yang berkunjung ke poli umum Puskesmas Mamburungan untuk mendapatkan Surat Keterangan Dokter (SKD)
 2. Pasien dengan kunjungan berulang untuk kontrol rutin.
- Analisa data yang digunakan adalah univariat dan bivariat.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel. 1

Frekuensi Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin	Frekuensi
Laki-laki	70
Perempuan	95
2. Usia	Frekuensi
10-18 Remaja	49
19-44 Dewasa	95
45-59 Pra Lansia	21
2. Pekerjaan	Frekuensi
Guru	5
Honorar	1
IRT	19
Karyawan	32
Mahasiswa	31
PNS	8
Swasta	13
Tidak bekerja	55
Nelayan	1
3. Pendidikan	Frekuensi
D III	3
S1	29
S2	1

SD	6
SMA	108
SMP	18

Berdasarkan data dari tabel.1 didapatkan hasil bahwa mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 95 orang dengan persentase (57.6%), untuk karakteristik berdasarkan umur responden, mayoritas berusia antara 19-44 tahun yaitu sebanyak 95 orang dengan persentase (57.5%), untuk pekerjaan mayoritas responden adalah tidak bekerja yaitu sebanyak 55 orang dengan persentase (33.3%), dan untuk pendidikan responden mayoritas tertinggi adalah pendidikan SMA yaitu sebanyak 108 orang dengan persentase(65.5%).

Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian responden terhadap kualitas

Tabel. 2

Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang	1	0.6
Cukup	69	41.8
Baik	95	57.6
Total	165	100.0

Berdasarkan tabel. 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Data responden sebanyak 95 pasien atau sekitar 57.6% dari total 165 pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mamburungan adalah baik. Sedangkan sebanyak 69 pasien atau sekitar 41.8% menyatakan bahwa kualitas pelayanan tersebut cukup. Hanya ada satu pasien atau sekitar 0.6% dari total responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mamburungan kurang.

Kepuasan Pasien

pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut: Hasil penelitian responden terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel. 3

Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
-----------------	-----------	------------

Berdasarkan bahwa mayoritas Puskesmas	Tidak puas	58	35.2	tabel. 3, terlihat pasien poli umum Mamburungan Kota
	Puas	107	64.8	
	Total	165	100.0	

Tarakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 107 pasien atau sekitar 64.8% dari total 165 pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut. Namun, masih terdapat sebagian pasien yang merasa tidak puas, yaitu sebanyak 58 pasien atau sekitar 35.2% dari total responden.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 4

Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Tidak Puas		Puas		Nilai p Sig.(2- failed)
	n	%	n	%	
Kurang	0	0	1	0,6	0,018
Cukup	32	19,4	37	22,4	
Baik	26	15,8	69	41,8	
Total	58	35,2	107	64,8	

Pembahasan

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel. 1 menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 95 orang dengan persentase (57.6%) dibandingkan laki-laki yang hanya 70 orang dengan persentase (42,4%). Hasil tersebut membuktikan pasien pelayanan poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan lebih banyak di dominasi oleh pasien perempuan dibandingkan dengan pasien laki-laki. Data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2022 menyatakan bahwa jumlah penduduk di wilayah kelurahan Mamburungan mayoritas adalah laki-laki dengan total jumlah 13.979 jiwa sedangkan jumlah perempuan hanya 13.129 jiwa. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin tidak

berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pasien di poli umum puskesmas Mamburungan yang didominasi oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan. Pada tabel. 1 menunjukkan menunjukkan bahwa tingkat proporsi responden tertinggi antara 19-44 tahun yaitu 95 orang dengan persentase (57.5%), diikuti oleh kelompok usia 10-18 sebanyak 49 orang dengan persentase (29,6%), umur 45-59 tahun sebanyak 21 orang dengan persentase (12,7%). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Arifin1 et al., 2019) yang menyatakan usia adalah faktor internal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut peneliti pasien dengan usia muda cenderung akan menuntut banyak hal dalam rangka penyempurnaan kualitas pelayanan dibandingkan dengan usia tua, karena pada usia muda responden akan lebih kritis secara emosial dibandingkan pada usia tua yang umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda. Berdasarkan tabel. 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah tidak bekerja (33.3%), diikuti oleh karyawan (19.4%), mahasiswa (18.8%), IRT (11,5%), swasta (7,9%), PNS 4,8%), guru (3%), honorer (0,6%), dan tukang (0,6%). Menurut peneliti pasien penerima layanan kesehatan terbanyak poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan didominasi oleh pasien yang tidak bekerja. Data dari profil puskesmas Mamburungan Kota Tarakan pada tahun 2022 menunjukkan bahwa persentasi pembiayaan di dominasi oleh pembayaran dengan menggunakan JKN dibandingkan dengan pasien umum. Hal tersebut berkaitan juga dengan teori dari (Kotler, 2016) yang menyatakan bahwa biaya dari produk atau jasa pelayanan berkaitan dengan tingkat kepuasan dimana semakin kecil biaya yang dibutuhkan akan semakin tinggi kepuasan yang dihasilkan. Mayoritas responden tidak bekerja pasti akan sangat mempengaruhi pembiayaan. Berdasarkan tabel. 1 menunjukkan mayoritas tertinggi adalah pendidikan SMA yaitu sebanyak 108 orang dengan persentase (65.5%), diikuti oleh S1 sebanyak 29 orang dengan persentase (17,6), SMP 18 orang dengan persentase (10.9%), SD sebanyak 6 orang dengan persentase (3,6%), D III sebanyak 3 orang dengan persentase (1,8%), dan S2 sebanyak 1 orang dengan persentase (0,6%). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 (2008) menyatakan bahwa pendidikan wajib bagi seluruh wargamasyarakat adalah 12 tahun atau sampai dengan pendidikan SMA. Hasil data untuk karakteristik responden dalam penelitian ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien pelayanan poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan memiliki tingkat pendidikan yang baik sehingga sangat mampu untuk memberikan masukan dan kontribusi positif untuk perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada pihak puskesmas Mamburungan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini jika mampu menyediakan kualitas layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menerapkan konsep *RATER* untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, dengan penerapan aspek *responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan adalah 95 responden atau sekitar 57,6% menyatakan baik, 69 responden atau sekitar 41,8% menyatakan cukup dan 1 responden atau sekitar 0,6% menyatakan kurang. Menurut peneliti hal tersebut dikarenakan sebagian besar responden masih memiliki harapan yang lebih tinggi tentang standar dari 5 aspek yang diukur tersebut. Adanya penggabungan poli layanan juga sangat berpengaruh. Hal tersebut dapat terjadi karena setiap pasien yang berobat tidak merasa nyaman ketika harus berbagi ruangan dengan pasien poli lain. Jika tidak segera ditindaklanjuti maka hal ini pasti akan membawa dampak yang kurang baik bagi kualitas pelayanan di poli umum puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Satrianegara, 2014) yang menyatakan bahwa dimensi *RATER* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang oleh (Suparta et al., 2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *RATER* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. Penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Fakhshianoor, 2021), juga menyatakan bahwa aspek *RATER* sangatlah penting karena akan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian penulis mengambil kesimpulan bahwa keseluruhan aspek kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas Mamburungan dapat mempengaruhi kepuasan pasien poli umum aspek *RATER* sebagai variabel independen sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan dapat menjadi tolak ukur dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang diberikan jika salah satu aspek mendapatkan penilaian kurang, maka hal tersebut harus segera di tindak lanjuti karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien yang nantinya pasti akan berimbas pula terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien sesuai dengan pendapat dari (Thresye Djeinne, 2018) yang menyatakan pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi layanan kesehatan dari kualitas pelayanan, apabila semuanya baik maka pasti akan menghasilkan pelayanan yang baik pula serta akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien

Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan rasa puas yang dirasakan oleh pasien setelah menerima

pelayanan di poli umum puskesmas Mamburungan. Terdapat perbedaan dalam hasil dari survey yang dilakukan sebelumnya di poli umum puskesmas Mamburungan, dimana pada semester II, dari survey Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) untuk poli umum hanya mendapatkan nilai kepuasan sebesar 73,94 % dan masih jauh dibawah IKM Puskesmas sebesar 80,85. Dimana aspek yang diteliti yaitu aspek prosedur, waktu dan tarif. Dari hasil penelitian yang saya lakukan dengan penerapan aspek *RATER (responsiveness, ansuranccce, tangible, empathy, dan realibillity)* poli umum mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas 75,4% sedangkan jawaban “tidak” dengan nilai rata-rata 24,6%, Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagianbesar pasien poli umum merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik belum tentu dapat menghasilkan kepuasan yang baik pula. Pada kuesioner untuk kualitas pelayanan responden memberikan tanggapan terhadap poin-poin dari aspek kualitas pelayanan variabel independen secara baik, kemudian pada kepuasan responden telah menilai kepuasan dari keseluruhan aspek kualitas pelayanan dengan kategori puas, dikarenakan tidak dapat diukur dengan standaryang sama, karena tergantung pada penilaian subyektif individu. Pelayanan dengan kualitas yang baik masih akan mendapatkan nilaikepuasan yang buruk apabila dinilai tidak memuaskan oleh pengguna layanan tersebut. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan penerapan aspek *RATER (responsiveness, ansuranccce, tangible, empathy, dan realibillity)* di poli umum puskesmas Mamburungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Marshella et al., 2022). Hal ini jugadiperkuat oleh pendapat yang dikemukakan oleh (Defi Mernawati et al., 2016) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Kota Semarang” yang menyatakan semakin baik peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien maka akan baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dengan persentase (10,9%), SD sebanyak 6 orang dengan persentase (3,6%), D III sebanyak 3 orang dengan persentase (1,8%), dan S2 sebanyak 1 orang dengan persentase (0,6%). Peraturan Pemerintah RepublikIndonesia Nomor 47 (2008) menyatakan bahwa pendidikan wajib bagi seluruh wargamasyarakat adalah 12 tahun atau sampai dengan pendidikan SMA. Hasil data untuk karakteristik responden dalam penelitian ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkanoleh Pemerintah Republik Indonesia Jadi dapatdisimpulkan bahwa pasien pelayanan poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan memiliki tingkat pendidikan yang baik sehingga sangat mampu untuk memberikan masukan dan kontribusi positif untuk perbaikan kualitas pelayanan dankepuasan kepada pihak puskesmas Mamburungan. Kualitas pelayanan yang baik belum tentu dapat menghasilkan

kepuasan yang baik pula. Pada kuesioner untuk kualitas pelayanan responden memberikan tanggapan terhadap poin-poin dari aspek kualitas pelayanan variabel independen secara baik, kemudian pada kepuasan responden telah menilai kepuasan dari keseluruhan aspek kualitas pelayanan dengan kategori puas, dikarenakan tidak dapat diukur dengan standar yang sama, karena tergantung pada penilaian subyektif individu. Pelayanan dengan kualitas yang baik masih akan mendapatkan nilai kepuasan yang buruk apabila dinilai tidak memuaskan oleh pengguna layanan tersebut. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan penerapan aspek *RATER* (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*) di poli umum puskesmas Mamburungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Marshella et al., 2022). Hal ini juga diperkuat oleh pendapat yang dikemukakan oleh (Defi Mernawati et al., 2016) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Kota Semarang” yang menyatakan semakin baik peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien maka akan baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. dengan persentase (10,9%), SD sebanyak 6 orang dengan persentase (3,6%), D III sebanyak 3 orang dengan persentase (1,8%), dan S2 sebanyak 1 orang dengan persentase (0,6%). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 (2008) menyatakan bahwa pendidikan wajib bagi seluruh wargamasyarakat adalah 12 tahun atau sampai dengan pendidikan SMA. Hasil data untuk karakteristik responden dalam penelitian ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien pelayanan poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan memiliki tingkat pendidikan yang baik sehingga sangat mampu untuk memberikan masukan dan kontribusi positif untuk perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada pihak puskesmas Mamburungan.

Kualitas pelayanan yang baik belum tentu dapat menghasilkan kepuasan yang baik pula. Pada kuesioner untuk kualitas pelayanan responden memberikan tanggapan terhadap poin-poin dari aspek kualitas pelayanan variabel independen secara baik, kemudian pada kepuasan responden telah menilai kepuasan dari keseluruhan aspek kualitas pelayanan dengan kategori puas, dikarenakan tidak dapat diukur dengan standar yang sama, karena tergantung pada penilaian subyektif individu. Pelayanan dengan kualitas yang baik masih akan mendapatkan nilai kepuasan yang buruk apabila dinilai tidak memuaskan oleh pengguna layanan tersebut. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan penerapan aspek *RATER* (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*) di poli umum puskesmas Mamburungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

terdahulu yang telah dilakukan oleh (Marshella et al., 2022). Hal ini juga diperkuat oleh pendapat yang dikemukakan oleh (Defi Mernawati et al., 2016) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Kota Semarang” yang menyatakan semakin baik peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien maka akan baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dengan persentase (10,9%), SD sebanyak 6 orang dengan persentase (3,6%), D III sebanyak 3 orang dengan persentase (1,8%), dan S2 sebanyak 1 orang dengan persentase (0,6%). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 (2008) menyatakan bahwa pendidikan wajib bagi seluruh wargamasyarakat adalah 12 tahun atau sampai dengan pendidikan SMA. Hasil data untuk karakteristik responden dalam penelitian ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien pelayanan poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan memiliki tingkat pendidikan yang baik sehingga sangat mampu untuk memberikan masukan dan kontribusi positif untuk perbaikan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada pihak puskesmas Mamburungan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini jika mampu menyediakan kualitas layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini menerapkan konsep *RATER* untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, dengan penerapan aspek *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Hasil penelitian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan adalah 95 responden atau sekitar 57,6% menyatakan baik, 69 responden atau sekitar 41,8% menyatakan cukup dan 1 responden atau sekitar 0,6% menyatakan kurang. Menurut peneliti hal tersebut dikarenakan sebagian besar responden masih memiliki harapan yang lebih tinggi tentang standar dari 5 aspek yang diukur tersebut. Adanya penggabungan poli layanan juga sangat berpengaruh. Hal tersebut dapat terjadi karena setiap pasien yang berobat tidak merasa nyaman ketika harus berbagi ruangan dengan pasien poli lain. Jika tidak segera ditindaklanjuti maka hal ini pasti akan membawa dampak yang kurang baik bagi kualitas pelayanan di poli umum puskesmas Mamburungan Kota Tarakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Satrianegara, 2014) yang menyatakan bahwa dimensi *RATER* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang oleh (Suparta et al., 2018) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi *RATER* dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. Penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Fakhsianoor, 2021), juga menyatakan bahwa aspek

RATER sangatlah penting karena akan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, dengan demikian penulis mengambil kesimpulan bahwa keseluruhan aspek kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas Mamburungan dapat mempengaruhi kepuasan pasien poli umum aspek *RATER* sebagai variabel independen sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan dapat menjadi tolak ukur dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang diberikan jika salah satu aspek mendapatkan penilaian kurang, maka hal tersebut harus segera di tindak lanjuti karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien yang nantinya pasti akan berimbas pula terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien sesuai dengan pendapat dari (Thresye Djeinne, 2018) yang menyatakan pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi layanan kesehatan dari kualitas pelayanan, apabila semuanya baik maka pasti akan menghasilkan pelayanan yang baik pula serta akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien

Tingkat Kepuasan

Kepuasan pasien merupakan rasa puas yang dirasakan oleh pasien setelah menerima pelayanan di poli umum puskesmas Mamburungan. Terdapat perbedaan dalam hasil dari survey yang dilakukan sebelumnya di poli umum puskesmas Mamburungan, dimana pada semester II, dari survey Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) untuk poli umum hanya mendapatkan nilai kepuasan sebesar 73,94 % dan masih jauh dibawah IKM Puskesmas sebesar 80,85. Dimana aspek yang diteliti yaitu aspek prosedur, waktu dan tarif. Dari hasil penelitian yang saya lakukan dengan penerapan aspek *RATER* (*responsiveness, ansurance, tangible, empathy, dan realibility*) poli umum mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas 75,4% sedangkan jawaban “tidak” dengan nilai rata-rata 24,6%, Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien poli umum merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik belum tentu dapat menghasilkan kepuasan yang baik pula. Pada kuesioner untuk kualitas pelayanan responden memberikan tanggapan terhadap poin-poin dari aspek kualitas pelayanan variabel independen secara baik, kemudian pada kepuasan responden telah menilai kepuasan dari keseluruhan aspek kualitas pelayanan dengan kategori puas, dikarenakan tidak dapat diukur dengan standaryang sama, karena tergantung pada penilaian subyektif individu. Pelayanan dengan kualitas yang baik masih akan mendapatkan nilaikepuasan yang buruk apabila dinilai tidak memuaskan oleh pengguna layanan tersebut. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan penerapan aspek *RATER* (*responsiveness, ansurance, tangible, empathy, dan realibility*) di poli umum puskesmas Mamburungan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan

penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Marshella et al., 2022). Hal ini jugadiperkuat oleh pendapat yang dikemukakan oleh (Defi Mernawati et al., 2016) dalam jurnal yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Kota Semarang” yang menyatakan semakin baik peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh pasien maka akan baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien .

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Puskesmas Mamburungan

Untuk analisis bivariat pada awalnya peneliti menggunakan uji analisis *Chi Square* tetapi setelah dilakukan uji analisis ternyata tidak sesuai dengan standar syarat kemaknaan oleh karena itu kemudian peneliti menggantinya dengan uji analisis *Spearman's rho*. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel. 4 diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta membantu meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum. Kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kemudahan dalam memperoleh layanan, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, kebersihan lingkungan, kemampuan staff dalam memberikan pelayanan, serta kemampuan staf dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat.

Dalam konteks Puskesmas, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sehingga pasien cenderung lebih memilih untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas secara berkelanjutan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas menjadi sangat penting guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien, serta meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan di poli umum di puskesmas juga dapat membantu meningkatkan citra puskesmas di mata masyarakat dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Ini dapat membantu meningkatkan jumlah pasien yang datang dan memperkuat hubungan antara Puskesmas dan masyarakat setempat.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli umum di Puskesmas Mamburungan adalah salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di poli umum Puskesmas Mamburungan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan

menurunkan tingkat kepuasan pasien. Aspek kualitas pelayanan dengan penerapan RATER dari penelitian yang dilakukan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Patimah, 2020). Pasien juga memiliki hak Perlindungan penerima layanan kesehatan yang secara keseluruhannya dilindungi oleh peraturan dan hukum yang

mengatur hak dan kewajiban pemberi layanan kesehatan dan juga pasien sebagai penerima layanan kesehatan (Sidobalok, 2014). Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi maupun pelayanan, dimana pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau sesuai dengan yang dijanjikan. Hak-hak yang dimiliki oleh pasien diatur dalam (*Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*). Puskesmas harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan di Puskesmas Mamburungan dapat mempengaruhi kepuasan pasien Poli Umum. Ada lima indikator yang merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliability. Kondisi Puskesmas Mamburungan terkait dengan jaminan pelayanan, terkait dalam hal pemberian pelayanan yang mudah, pemberian informasi kesehatan yang tepat dan akurat telah memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kepuasan pasien.
2. Assurance. Kondisi Puskesmas Mamburungan terkait dengan jaminan pelayanan, terkait kompetensi tenaga kesehatan baik dokter dan perawat yang bertugas di ruang pemeriksaan yang telah mumpuni memberikan dampak yang baik terhadap peningkatan kepuasan pasien.
3. Tangible. Kondisi Puskesmas Mamburungan terkait dengan sumber daya manusia, fasilitas pelayanan ruangan terkait dengan kebersihan, keyamanan pemeriksaan, serta pengabungan poli layanan memberikan dampak kepuasan pasien berkurang.
4. Empathy. Kondisi Puskesmas Mamburungan terkait dengan pemberian pelayanan di ruangan poli umum Puskesmas Mamburungan. Perhatian penuh terhadap pasien, mampu mendengarkan keluhan pasien, mampu menghibur, serta tidak membedakan pasien cukup baik, maka hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien.
5. Responsiveness. Indikator ini berkaitan dengan kemampuan poli umum Puskesmas Mamburungan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien.
6. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas Mamburungan dapat mempengaruhi kepuasan pasien poli umum. Indikator-indikator seperti reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Mamburungan kepada pasien poli

umum. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mutiara et al., 2018) dan (Nurheda et al., 2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian (Fadilah & Yusianto, 2019) juga ditemukan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Puskesmas Mamburungan dan pembahasannya telah diuraikan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa responden terbanyak adalah perempuan dengan rentang usia 19-44 tahun. Sebagian besar responden tidak bekerja dan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA. Mayoritas pasien poli umum Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, begitu pula dalam hal kepuasan pemberian pelayanan kesehatan mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian terhadap kepuasan pasien 64,8% menyatakan puas dan 35,2% menyatakan tidak puas hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan atau masalah dalam pelayanan yang diberikan, sehingga perlu dilakukan evaluasi, dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,02$. Dari lima variabel independen (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*) terdapat hubungan yang signifikan dengan variabel dependen yaitu kepuasan pasien, dengan P value Sig. (2-tailed) = 0,018 dan $\alpha = 0,05$, maka dinyatakan adanya hubungan yang signifikan antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mamburungan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak Puskesmas Mamburungan Kota Tarakan dari atasan sampai bawahan. Kemudian penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada Prof. Dr. Adri Patton, M. Si, selaku Rektor Universitas Borneo Tarakan dan kepada seluruh staf akademik maupun non akademik yang sudah membantu terselesainya penelitian ini. Kami menyadari penelitian ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik

demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapanganserta bisa dikembangkan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Andriani. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45-52.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Volume 6*, 1–6.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Ar Ruzz Media.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Damayastri Anggairana, Hasibuan. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Latong Kabupaten Latong Kabupaten Padang Lawas [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.].
- Defi Mernawati, I. Z. (2016). Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang.
- Fakhsianoor. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021, 1–6.
- Jenny, S. (2013). *Mutu Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- KEMENKES. (2008). *Pedoman Pengobatan Dasar di Puskesmas*. Jakarta.
- Kotler. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. Pearson Education Limited.
- Kurnia, A., & dkk. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesehatan*.
- Mamik. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Bandung: Zifatama Publisher.
- Marshella Maameah, Adisti A. Rumayar, C. K. F. M. (2022). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 11(1), 1–5.
- Muninjaya, Gde, A. . (2015). *Manajemen Mutu pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Mutiara, H., Mayasari, D., Fattima, E. T., & Saputri, C. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rsud Dr.

H Abdul Moeloek Relationship Of Service Quality With Bpjs Patients Satisfaction In Internal Medicine Room Of Dr. H Abdul Moeloek. *Jk Unila*, 2(1), 31–36.

- Notoatmodjo, S. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurheda, N., Usman, & Ayu Dwi Putri Rusman. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 1(3), 202–216. <https://doi.org/10.31850/Makes.V1i3.106>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan ; Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurul, Farida, et al. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya, 1–7. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/3796>
- Patimah. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Suka Makmur. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 49–58.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47. (2008).
- Permenkes RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas.
- Pohan, I. . (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Purwoastuti, Endang, dkk. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rofiah, N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019.
- Satrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Selfia, et al. (2022). Jurnal Analisis Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. In *Jurnal Analisis Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas* (pp. 1–6).
- Sidobalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Sondakh Jenny J.J, d. (2013). *Mutu Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung.
- Suhardi dan Rais Kardi. (2015). *Perencanaan Puskesmas*. Jakarta: CV Trans Info Media.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa pasar*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Supranto. (2016). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Thresye Djeinne, D. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik, volume 2N*, 1–10.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (1999).

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun . (2004).

Undang-Undang RI Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. (Pasal 5)

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan.