

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMPING I  
SLEMAN YOGYAKARTA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan**



**Disusun**

**Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke  
K.P.P.1800203**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA  
2020/2021**



## NASKAH PUBLIKASI

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gamping I  
Sleman Yogyakarta

### Disusun Oleh:

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke  
Kpp.18.00.203

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 28 07 2021

### Susunan Dewan Penguji

#### Penguji I

Patria Asda, S.Kep., Ns., MPH.

#### Penguji II

Andri Purwandari, S.Kep., Ns., M.kep.

#### Penguji III

Agnes Erida W, S.Kep., Ns., M.Kep.

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

Yogyakarta, 31 08 2021

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners

Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep





## PERNYATAAN

**Nama :** Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke

**Judul :** Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

Demikian harap maklum.

Yogyakarta,

Pembimbing Utama,

Patria Asda, S.Kep.,Ns., MPH

Pembimbing Pendamping,

Andri Purwandari, S.Kep.,Ns., M.kep



# THE RELATIONSHIP OF HEALTH SERVICE QUALITY WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT THE GAMPING I OUTCOME HEALTH CENTER, SLEMAN YOGYAKARTA

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke<sup>1</sup>, Patria Asda<sup>2</sup>, Andri Purwandari<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** The quality of puskesmas services is very important because it affects patient satisfaction. The quality of good health services can lead to a sense of satisfaction in each patient. Low customer satisfaction will have an impact on decreasing the number of patient visits which will affect the profitability of health facilities.

**Objectives:** To find out how the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction in the outpatient clinic of Gamping I Yogyakarta Health Center

**Methods:** The research method used is quantitative with a cross sectional approach. The sampling technique used is simple random sampling with a sample of 97 respondents, data analysis used using the *Speeman- rank test*

**Results:** The results showed that the quality of health services was related to the satisfaction level of outpatients at the Gamping I Public Health Center, Sleman Yogyakarta. This was indicated by the calculated  $r$  value obtained at 0,045 where the value was smaller than the  $r$  table, which was 0.05. that is, there is a relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction.

**Conclusion:** There is a significant relationship between the Quality of Health Services and the Satisfaction Level of Outpatients at the Gamping I Public Health Center, Sleman Yogyakarta.

**Key words:** : quality of service, patient satisfaction, Outpatient

<sup>1</sup>Student of Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer of Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of Stikes Wira Husada Yogyakarta

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GAMPING I SLEMAN YOGYAKARTA

Christian Surya Adi Umbu Lodong Beke<sup>1</sup>, Patria Asda<sup>2</sup>, Andri Purwandari<sup>3</sup>,

## INTISARI

**Latar belakang:** Mutu pelayanan puskesmas sangat penting karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan.

**Tujuan penelitian:** Untuk mengetahui Bagaimana Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Yogyakarta.

**Metode penelitian:** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden, analisa data yang digunakan dengan menggunakan *Sperman-rank*

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai  $r$  hitung yang diperoleh sebesar 0,045 dimana nilai tersebut lebih kecil dibanding  $r$  tabel, yaitu 0.05. Nilai  $r$  hitung tersebut bernilai positif yang artinya ,ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang bermakna antara antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan

<sup>1</sup>Mahasiswa Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Stikes Wira Husada Yogyakarta

## **A. PENDAHULUAN**

Kesehatan menurut *World Health Organization* (WHO) merupakan suatu kondisi dinamis meliputi kesehatan jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya terbebas dari penyakit, cacat, ataupun kelemahan<sup>1</sup>. Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Hampir semua orang tidak tergantung usia dan tingkat sosial yang menyadari pentingnya kesehatan akan datang memeriksakan kesehatannya di tempat penyelenggara medis, seperti rumah sakit, puskesmas, klinik, dokter, perawat, bidan dan petugas medis lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor kualitas pelayanan kesehatan, jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat pasien merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka

tingkat kepuasan akan rendah, hal ini akan mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat dan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua adalah faktor adanya perubahan (*transisi*) demografi, *epidemiologi*, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan kesehatan<sup>3</sup>.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya<sup>4</sup>. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja/ hasil suatu produk dan harapan-harapannya<sup>5</sup>. Pasien akan merasa puas jika harapan dengan kinerja sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan pasien akan merasa tidak puas jika harapan tidak sesuai dengan kinerja layanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan terhadap fasilitas pelayanan akan mempengaruhi masyarakat lainnya untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, tetapi jika pasien tidak puas maka bisa saja pasien akan mempengaruhi masyarakat lain untuk mencari fasilitas pelayanan kesehatan yang lain sesuai dengan harapan masyarakat<sup>6</sup>

Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%<sup>7</sup>. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan

kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi minat kunjungan pasien ke tempat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Hasil Studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 10 desember 2020, jumlah pasien yang berkunjung selama 6 bulan terakhir yaitu: Pada bulan maret jumlah kunjungan pasien sebanyak 4513, dan jumlah pasien bulan april sebanyak 2340 dan jumlah kunjungan bulan mei sebanyak 2247 dan jumlah kunjungan pasien bulan juni sebanyak 2921 dan jumlah kunjungan pasien pada bulan juli sebanyak 3686 dan jumlah kunjungan pasien pada bulan agustus sebanyak 3116 total seluruh jumlah kunjungan pasien pada 6 bulan terakhir tahun 2020 sebanyak 18823.

Terjadinya penurunan jumlah kunjungan setiap bulannya bisa di karenakan dua faktor yaitu, faktor eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit di wilayah kerja Puskesmas Gamping I juga berkurang atau faktor internal, dari Puskesmas Gamping I sendiri perlu di perhatikan.

Apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pada saat studi pendahuluan, terlihat bahwa banyak pasien rawat jalan yang mengantri menunggu pelayanan kesehatan dari Puskesmas Gamping I. Kurang puasnya pasien pada mutu pelayanan



kesehatan ini dilihat dari hasil studi pendahuluan dimana pasien lama menunggu yang menyebabkan antrian pasien menumpuk di ruang tunggu, sedangkan petugas terlihat hanya beberapa orang yang melayani. Selain itu pasien juga tidak mengetahui pasti petugas mana yang memberikan pelayanan terhadap mereka, dan pasien di suruh menunggu petugas yang akan menanganinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 pasien lama diantaranya menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima sedangkan 2 orang pasien baru merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Puskesmas tersebut yaitu karena pasien lama menunggu panggilan untuk pemeriksaan.

Setiap Puskesmas membutuhkan survei kepuasan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan pada pasiennya. Survei pun digunakan oleh pihak Puskesmas agar dapat memahami kebutuhan dan keinginan para pasiennya serta mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari apa yang dilakukan oleh pesaing. Sehingga, sebuah puskesmas perlu untuk mengadakan pengukuran kepuasan pasien guna evaluasi tentang mutu pelayanannya<sup>8</sup>

Selama ini belum pernah dilakukan survey kepuasan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta, maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih lanjut mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman

Yogyakarta, maka dilakukan penelitian dengan judul " Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta.

## B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analitik yaitu menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada waktu yang bersamaan atau sekali waktu<sup>4</sup>. Subyek penelitian ini yaitu pasien rawat jalan di puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling* dengan sebanyak 97 responden. dengan menggunakan instrument penelitian yaitu kuesioner.

## C. HASIL

### 1. Karakteristik responden

#### a. Jenis kelamin

Tabel 4.1 Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
	Jenis Kelamin	Laki-laki	33	34.0
		Perempuan	64	66.0
<b>Total</b>			97	100

berdasarkan jenis kelamin yaitu paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 responden (66.0%).

b. Umur

Tabel 4.2 Distribusi karakteristik responden berdasarkan Usia

<b>karakteristik</b>	<b>Kategori</b>	<b>frekuensi</b>	<b>persentase</b>
Usia responden	18-25 Tahun	21	21.6
	26-30 Tahun	18	18.6
	31-35 Tahun	10	10.3
	35-40 Tahun	13	13.4
	41-45 Tahun	8	8.2
	46-50 Tahun	8	8.2
	51-55 Tahun	9	9.3
	56-60 Tahun	10	10.3
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel Usia responden dengan rentang umur terendah yaitu 41-45 tahun dan 46-50 tahun sebanyak 8 responden (8.2%) dan tertinggi yaitu 18-25 tahun sebanyak 21 responden (21.6%).

c. Pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

<b>karakteristik</b>	<b>kategori</b>	<b>frekuensi</b>	<b>presentase</b>
Pendidikan	SD	11	11.3
	SMP	22	22.7
	SMA/SMK/ STM/SLTA	39	40.2
	Diploma	8	8.2
	Sarjana	17	17.5
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Jumlah responden dengan jenjang terendah adalah Diploma sebanyak 8 responden (8.2%) dan yang tertinggi adalah SMA/SMK/SLTA/SMU sebanyak 39 responden (40.2%)

d. Pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

<b>karakteristik</b>	<b>kategori</b>	<b>frekuensi</b>	<b>presentase</b>
Pekerjaan	IRT	43	43.3
	Petani	4	4.1
	Buruh	13	13.4
	Wiraswasta	29	29.9
	Mahasiswa	1	1.0
	Guru/PNS/SPG	6	6.2
	Perawat/Dokter	1	1.0
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan jenis pekerjaan responden terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga sebanyak 43 responden (43.3%) dan terendah.

e. Kunjungan

Tabel 4.5 Distribusi karakteristik responden berdasarkan Jumlah Kunjungan

<b>karakteristik</b>	<b>kategori</b>	<b>frekuensi</b>	<b>presentase</b>
Kunjungan	2 Kali	15	15.5
	3 Kali	27	27.8
	4 Kali	17	17.5
	>5 Kali	38	39.2
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui jumlah responden Kunjungan terbanyak dalam penelitian ini yaitu  $\geq 5$  kali kunjungan yaitu 38 responden (39.2%).

## 2. Analisis univariat

### a. Mutu pelayanan kesehatan

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi mutu pelayanan kesehatan

<b>Variabel</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Mutu pelayanan	Baik	79	81,4
	Cukup	18	18,6
Total		97	100.0

Sumber data primer terolah 2021

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Gamping I sleman yogyakarta menunjukkan bahwa ada 79 kategori baik dan 18 kategori cukup. Yang dilihat dari masing-masing indikator pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Masing-Masing Indikator Mutu Pelayanan

No	Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Kehandalan	Baik	92	94.8
		Cukup	5	5.2
		Kurang	0	0
<b>Total</b>			<b>97</b>	<b>100</b>
	Daya Tanggap	Baik	89	91.8
		Cukup	8	8.2
		Kurang	0	0
<b>Total</b>			<b>97</b>	<b>100</b>
	Jaminan	Baik	86	88.7
		Cukup	11	11.3
		Kurang	0	0
<b>Total</b>			<b>97</b>	<b>100</b>
	Kepedulian	Baik	80	82.5
		Cukup	17	17.5
		Kurang	0	0
<b>Total</b>			<b>97</b>	<b>100</b>
	Bukti fisik	Baik	91	92.9
		Cukup	7	7.1
		Kurang	0	0
<b>Total</b>			<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer, terolah 2021

Berdasarkan tabel 4.7, dari tiap indikator mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa indikator kehandalan pada kategori baik sebanyak 92 responden (94.8%), indikator daya tanggap pada kategori baik sebanyak 89 responden (91.8%), indikator jaminan pada kategori baik sebanyak 86 responden (88.7%), indikator kepedulian pada kategori baik sebanyak 80 responden (82.5%), dan indikator bukti fisik pada kategori baik sebanyak 91 responden (92.9%).

b. Kepuasan pasien

Tabel 4.8 distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	80	82.4%
	Puas	17	17.6%
	Kurang puas	0	0
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100</b>

Sumber: data primer, teolah 2021

Berdasarkan tabel 4.8, menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien yaitu pada kategori sangat puas sebanyak 80 responden (82.4%), kategori puas sebanyak 17 responden (17.6%).

Tabel 4.9 Tabulasi silang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

Variabel		Kepuasan			Total
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	
mutu pelayanan	Baik	65	14	0	79
	Cukup	14	4	0	18
	Kurang Baik	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>76</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>97</b>

Sumber : data primer terolah 2021

Tabel 4.9 menunjukkan tingkat mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menilai mutu pelayanan dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan pasien dalam kategori sangat puas berjumlah 65 orang. Pasien yang menilai mutu pelayanan dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan dalam kategori puas berjumlah 14 orang. Pasien yang menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup dengan tingkat

kepuasan pasien dalam kategori sangat puas berjumlah 14 orang. Pasien yang menilai mutu pelayanan dengan kategori cukup dengan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas berjumlah 4 orang.

### 3. Analisis bivariat

Tabel 4.9 Hubungan indikator Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta

variabel	r hitung	signifikansi
Mutu pelayanan → Kepuasan Pasien	0,45	0,662

Sumber : data primer terolah, 2021

Berdasarkan uji *Sperman Rank* mengenai Mutu pelayanan kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas rawat jalan Gamping I Sleman Yogyakarta didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0,045, karena nilai sig.(2-tailed)  $0,045 < \text{lebih kecil dari } 0,05$ , maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti antara variabel Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien).

Berdasarkan tingkat kekuatan (keamatan) hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas rawat jalan Gamping I Sleman Yogyakarta di dapatkan hasil bahwa angka koefisien korelasi sebesar 0.662 yang artinya, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berkorelasi kuat.



## D. PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden

#### a. Jenis kelamin

Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi kepuasan, dimana untuk laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan<sup>9</sup>. wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria<sup>10</sup>. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Achmad Asnawi yang dilakukan Puskesmas Sukmajaya yang menyatakan 60,9% pengunjung Puskesmas adalah perempuan<sup>11</sup>.

#### b. Umur

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan), usia meningkatkan atau menurunkan kerentanan terhadap penyakit tertentu. usia pasien tersebut adalah usia yang dihitung dari tanggal kelahiran sampai ulang tahun terakhir pada saat dilakukan penelitian. Pada umumnya kualitas hidup menurun dengan meningkatnya umur, usia muda < 41 tahun akan mempunyai kualitas hidup yang lebih baik dibandingkan yang berusia tua > 41 tahun<sup>12</sup>.

Pasien yang berumur tua juga lebih memanfaatkan waktu yang ada untuk bertanya kepada petugas kesehatan mengenai keadaainya, hasilnya, kebutuhan akan pengetahuan, dan pemahaman terhadap kesehatan dapat terpenuhi. Sedangkan kelompok umur muda cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik.

Menurut analisis dari peneliti bahwa pasien dengan usia 18-25 tahun lebih banyak berkunjung ke puskesmas dikarenakan pada usia dewasa awal masih kurang memperhatikan kesehatan dan pola hidup sehingga rentan terkena penyakit.

c. Pendidikan

Menurut penelitian Aly (2013) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi pendidikan yang dimiliki oleh pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah, hal ini mungkin dikarenakan semakin berpendidikan pasien maka semakin tinggi pula pengetahuan pasien tersebut terhadap pelayanan kesehatan.

Orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang diluar daya nalarnya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya

karena pengaruh dari tingkat pendidikannya, sehingga orang yang berpendidikan tinggi cenderung merasakan tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah<sup>13</sup>.

Menurut analisis dari peneliti bahwa pasien yang berpendidikan tinggi sangat memperhatikan tentang kualitas pelayanan. Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka semakin rasional seseorang dalam berpikir dan menilai sesuatu yang dilihat.

#### d. Pekerjaan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pekerjaan responden diketahui bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah wiraswasta sebanyak 29 responden dan ibu rumah tangga sebanyak 43 responden. Melihat jam buka Puskesmas adalah jam 08.00 hingga jam 12.00 siang, maka kebanyakan pasien yang datang ibu rumah tangga karena pada jam itulah ibu-ibu rumah tangga memiliki waktu senggang dibanding profesi lainnya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Achmad Asnawi, juga menyatakan sebagian besar pasien Puskesmas adalah kelompok pekerja tidak tetap sebanyak 58,2%, yang terdiri dari ibu rumah tangga, pelajar/ mahasiswa, buruh dan belum kerja. Karena kesibukannya, orang yang bekerja seringkali

mengabaikan gejala-gejala penyakit<sup>11</sup>. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Pennebaker, yang menyatakan bahwa orang yang tidak bekerja lebih banyak melaporkan gejala penyakit<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil penelitian mengenai status pernikahan, responden yang sudah menikah lebih banyak yaitu 51%. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Herdiansyah, menyatakan bahwa pengunjung Puskesmas sebagian besar adalah ibu rumah tangga, maka tidak mengherankan bahwa sebagian besar responden sudah menikah.

e. Kunjungan

Minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, pengalaman yang dirangsang oleh kegiatan itu sendiri. Minat merupakan penerahan perasaan dan menafsirkan untuk sesuatu hal (ada unsur seleksi). Disamping itu, minat merupakan bagian dari ranah afeksi, mulai dari kesadaran sampai pada pilihan nilai<sup>14</sup>. Minat tidak timbul sendirian, ada unsur kebutuhan.

Minat beli ulang (future intention) menekankan bahwa pentingnya mengukur minat beli kembali pelanggan untuk mengetahui keinginan pelanggan yang tetap setia atau

meninggalkan suatu pelayanan jasa. Dari pengalaman yang dapat dicatat, sasaran pembelian ulang barang atau jasa adalah jumlah dan kualitas barang atau jasa yang dibeli jangan sampai kurang<sup>15</sup>.

Menurut analisis dari peneliti bahwa banyaknya pasien yang berkunjung lebih dari 5 kali dikarenakan beberapa faktor seperti pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Gamping I sudah cukup baik. Faktor lainnya yaitu, karena puskesmas Gamping I merupakan faskes yang terdekat dari tempat tinggal pasien.

## 2. Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan telah memenuhi harapan pasien seperti pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), seperti respon dokter dalam menanggapi keluhan pasien, perilaku dokter atau perawat dalam melibatkan pasien untuk pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatan. Dimensi *assurance* (jaminan) seperti perilaku dokter yang selalu membuat pasien nyaman, pasien dilayani dengan baik. Dimensi *empathy* (empati) seperti keramah tamahan petugas dalam melayani pasien, serta kelancaran berkomunikasi petugas dan pasien dan keprihatinan petugas terhadap penyakit yang

diderita pasien. Dimensi *reliability* (kehandalan), seperti prosedur pelayanan dilayani secara cepat dan mudah dengan waktu tunggu yang tidak lambat.

Berdasarkan presentasi terendah dalam mutu pelayanan, pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) seperti kebersihan dan kerapian ruang rawat jalan seperti masih terdapat pasien yang merasa kurang nyaman dengan ruang rawat jalan di puskesmas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2016) dengan judul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS pada ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang menunjukkan Ada hubungan *tangible* (*p-value* 0,013), *reliability* (*p-value* 0,027), *responsiveness* (*p-value* 0,002), *assurance* (*p-value* 0,000) dan *empathy* (*p-value* 0,003) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif 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/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal<sup>16</sup>.

Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari sudut pandang pengguna layanan, penyanggah dana pelayanan, dan penyelenggara pelayanan<sup>17</sup>.

Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan karena merupakan hak setiap pelanggan dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan.

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya<sup>18</sup>.

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien<sup>19</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan

antara penampilan atau pelayanan yang dirasakan oleh pasien dan sesuai harapan pasien yang dimana penampilan atau pelayanan yang melebihi harapan, pasien amat puas atau senang<sup>20</sup>.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Adriani pada tahun 2014 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi” dengan hasil 62 dari total 65 orang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan<sup>21</sup>.

Menurut analisis dari peneliti bahwa tingkat kepuasan pasien di puskesmas Gamping I masih dalam kategori baik dikarenakan responden merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Gamping I dimana petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga responden merasa puas dengan keamanan yang diberikan oleh puskesmas Gamping I. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan juga membuat tingkat kepuasan pasien tinggi. Kemampuan petugas dalam melayani pasien juga membuat pasien puas terhadap pelayanan di puskesmas Gamping I.

#### 4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien



Berdasarkan uji *Sperman Rank* mengenai Mutu pelayanan kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien dipuskesmas rawat jalan Gamping I Sleman Yogyakarta didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0,045, karena nilai sig.(2-tailed) 0,045 < lebih kecil dari 0,05, maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti antara variabel Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien). Berdasarkan tingkat kekuatan (keamatan) hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dipuskesmas rawat jalan Gamping I Sleman Yogyakarta di dapatkan hasil bahwa angka koefisien korelasi sebesar 0.662 yang artinya, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien berkorelasi kuat.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Darmawansyah at al (2013), Susilo at al (2014), Andry Fahrozy, (2017) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Suatu pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan mutu yang baik dan akan membuat tingkat kepuasan pasien semakin tinggi terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri. Baik atau buruknya suatu mutu pelayanan kesehatan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap

mutu pelayanan kesehatan tersebut. Semakin baik pelayanan kesehatan akan menghasilkan mutu pelayanan yang baik dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan<sup>22</sup>.

Menurut analisis dari peneliti bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Gamping I sudah cukup baik. Semakin bagus mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas akan meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di puskesmas.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### 1. Kesimpulan

- a. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I di dapatkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 64 responden (66%), karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak adalah 18-25 tahun sebanyak 21 responden (21,6%), karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak yaitu SMA sebanyak 39 responden (40,2%), karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu IRT sebanyak 43 responden (43,3%) dan untuk karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan yang terbanyak yaitu >5kali kunjungan sebanyak 38 responden (39,2%).
- b. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I di dapatkan bahwa Mutu Pelayanan

Kesehatan di Puskesmas Gamping I berada pada kategori baik

- c. Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat jalan di Puskesmas Gamping I di dapatkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Gamping I berada pada kategori Sangat puas
- d. Terdapat Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping I Sleman Yogyakarta. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai  $r$  hitung yang diperoleh sebesar 0,045 dimana nilai tersebut lebih kecil dibanding  $r$  tabel, yaitu 0.05. Nilai  $r$  hitung tersebut bernilai positif yang artinya, ada Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

## 2. Saran

### a. Bagi Responden

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pasien untuk memperoleh informasi mengenai Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, sehingga responden dapat menilai kualitas pelayanan dan memperoleh kepuasan yang diberikan oleh Puskesmas kepada responden

### b. Bagi Puskesmas Gamping I

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pegawai di Puskesmas Gamping I tentang Kualitas Pelayanan dan minat ulang berobat pada pasien, sehingga

pegawai dapat memahami bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat ulang berobat pasien.

c. Bagi Peneliti

Merupakan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama pendidikan yang meliputi Metode Penelitian, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Administrasi Kesehatan

d. Bagi Stikes Wira Husada

Menambah bahan kepustakaan baik sebagai referensi bahan pembelajaran, maupun referensi peneliti lain terkait penelitian terhadap masalah yang sama.

## F. DAFTAR PUSTAKA

1. WHO. 2014. *Health for the World's Adolescents: A Second Chance in the Second Decade*. Geneva, World Health Organization Departemen of Noncommunicable disease surveillance. (2014).
2. Undang- undang dasar 1945
3. Santoso, Slamet (2013). *Stasistika Ekonomi plus Aplikasi SPSS*,
4. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
5. Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I* Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga.
6. Azwar, S., (2012. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
7. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kemenkes RI. 30 hal
8. Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
9. Budiman. (2011). *Penelitian Kesehatan*. Bandung: Refika Aditama
10. Pennebaker, J. W., & Beall, S. K. (1986). *Confronting a traumatic event: Toward an understanding of inhibition and disease*. *Journal of abnormal psychology*. Vol. 95, No. 03, 274-281.
11. Asnawi, Achmad. *Gambaran Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009*. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia. 2009.
12. Suryabrata, Sumadi, 2006. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
13. Budiman. (2010). *Jumlah Gangguan Jiwa*. <http://www.suarabandung.com>. diakses pada tanggal 9 Agustus 2016.
14. Djaali, 2013. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

15. Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition*. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.
16. Saputri (2016). hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs pada ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Dr.H.abdul Moeloek Provinsi Lampung. UNIVERSITAS LAMPUNG.
17. Arikunto, Suhardjono, Supardi. (2011). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
18. Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta:Penerbit EGC.
19. Cahyaningrum, Ndaru H. 2012. Analisis Manfaat Rasio Keuangan Dalam Memprediksi Pertumbuhan Laba (Studi Kasus: Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2005 sampai dengan 2010). Skripsi
20. Wijono,(2010).*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.
21. Andriani (2014) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi.
22. Sabarguna, Boy S. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 2*. Sagung Seto. 2011