

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan (S1)



**Oleh:
ATANASIA FLORENTIA YULET
KPP.22.01.613**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) SEKOLAH TINGGI ILMU
KESEHATAN WIRA HUSADA
YOGYAKARTA
2024**



NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Atanasia Florentia Yulet

KP.22.01.613

Telah diseminarkan di depan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Penguji

Ketua Dewan Penguji

Ratih Pramudyaningrum, S. Kep., Ns., M.Kep

Penguji I/Pembimbing Utama

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

Penguji II/Pembimbing Pendamping

Anida, S.Kep., Ns., M.Sc

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Keperawatan

Yogyakarta, Maret 2024

Ketua Program Studi Keperawatan (S1)

Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep.



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA

Atanasia Florentia Yulet¹, Patria Asda², Anida³

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan (S1) dan Ners STIKES WiraHusada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

Info Artikel

Article History:
Accepted mart
3th 2024

Abstrak

Latar belakang: Tingkat kepuasan pelayanan sangat berhubungan dengan mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya.

Tujuan penelitian : Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

Metode : Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta yang diambil berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan Agustus tahun 2023 sejumlah 436 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 81 orang berdasarkan metode *Purposive Sampling*. Variabel yang diteliti kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan kuesioner dan data dianalisis dengan *spearman rank*.

Hasil : Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan $p\text{-value} = 0,000$, dimana $<0,005$. Nilai koefiesen korelasi sebesar 0,487, tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta adalah sangat kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah.

Kesimpulan : Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pasien semakin meningkat

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT PUSKESMAS

UMBULHARJO 1 YOGYAKARTA

Abstract

Background: The level of service satisfaction is closely related to the quality of a product (both in the form of goods and services) so that the measurement of the level of satisfaction or a product. Very closely related to the quality of these products satisfied customers, will buy more and more often, those who will recommend to their relatives and friends.

Research purposes: Knowing the relationship between service quality and patient satisfaction at Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

Method: This type of research is quantitative research with design *cross sectional*. The target population in this study were all patients at the Umbulharjo 1 Yogyakarta Health Center who were taken based on patient visit data in August 2023 totaling 436 people. The sample in this study were patients at the Umbulharjo 1 Yogyakarta Health Center according to the inclusion criteria of 81 people based on the method *Purposive Sampling*. The variables studied were service quality and patient satisfaction. The instrument used a questionnaire and the data was analyzed by *spearman rank*.

Results: Based on the results of the *spearman rank*, the $p\text{-value} = 0.000$, which is <0.005 . The correlation coefficient value is 0.487, the level of relationship strength (correlation) between the Service Quality variable and Patient Satisfaction at Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta is very strong and positive. The relationship between the two variables is unidirectional.

Conclusion: There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction. The better the quality of service, the more patient satisfaction increases.

Key word: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Dinata A, 2018).

Tingkat kepuasan pelayanan sangat berhubungan dengan mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018). Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang dimiliki oleh setiap pasien. Makin sempurna pemenuhan kebutuhan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Saputra A. 2019).

Dampak dari semua ini akan terjadi persaingan yang sehat di setiap sarana pelayanan kesehatan, sehingga akan terlihat pelayanan kesehatan mana yang paling profesional dan berkualitas tinggi maka akan menarik pasien untuk datang. Upaya pelayanan kesehatan harus dilakukan dengan optimal agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diterima dari petugas kesehatan. Puskesmas harus berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan secara prima dengan tujuan setiap pelanggan, yaitu masyarakat merasakan kepuasan dalam mengakses pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas. Pelayanan puskesmas yang baik tergantung dari kompetensi dan kemampuan para pengelolanya (Misbahuddin, 2020).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut yaitu reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy (Anggraini N, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja

dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Terdapat lima indikator pokok kualitas layanan yaitu: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangible) (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting dalam memberikan kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa pasien senang dengan pelayanan yang diharapkan. Masyarakat masih berharap mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, dan kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas terus meningkat (Medisa dkk., 2015).

Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi atau melampaui asumsi pasien, menjamin pemenuhan pasien dengan asuhan keperawatan yang diperolehnya, bahkan di puskesmas. Memasuki era perubahan yang pesat, agar pelayanan kesehatan Indonesia dapat bertahan di pasar global yang semakin keras, kebijakan pelayanan pelanggan yang berkualitas atau kualitas pasien harus menjadi pendekatan utama (Darus dkk., 2018). Ketidakpuasan pelanggan dapat mempengaruhi menurunnya kunjungan pasien di puskesmas. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di puskesmas, salah satunya adalah faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat, apakah faktor tersebut dapat memenuhi harapan pasien.

Puskesmas Umbulharjo 1 merupakan salah satu dari 18 puskesmas yang ada di kota Yogyakarta. Wilayahnya kerja meliputi 4 kelurahan dari 7 kelurahan yang ada di kecamatan Umbulharjo. Gambaran misi Puskesmas Umbulharjo 1 adalah menjadi puskesmas yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan dan mampu menggerakkan masyarakat untuk berperilaku hidup sehat. Puskesmas Umbulharjo 1 merupakan Puskesmas yang berada di kota Yogyakarta dengan akses jalanan ke Puskesmas yang memadai.

Berdasarkan hasil dengan wawancara awal yang telah dilakukan peneliti dengan bagian tata usaha di Puskesmas Umbulharjo 1, saat ini Puskesmas Umbulharjo 1 telah terakreditasi paripurna sejak tahun 2020, selama ini belum pernah dilakukan survei kepuasan dan kualitas pelayanan. Peneliti juga melakukan wawancara kepada 10 pasien, telah ditemukan beberapa keluhan dari pasien yang mengatakan petugas melayani dengan baik namun ada beberapa tenaga medis yang masih kurang ramah, petugas Puskesmas yang bagian tatausaha menyampaikan informasi secara teburu-buru yang membuat pasien sedikit bingung. Dari hasil observasi peneliti di Puskesmas Umbulharjo 1, dari segi tata ruangan sudah cukup rapi dan ruang tunggu yang memadai, namun masih banyak pasien yang menunggu diluar gedung Puskesmas. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian tertarik untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta tahun 2023.

METODE

Metode Penelitian ini kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini Deskriptif korelatif. Dengan menggunakan uji *chi square* dengan pendekatan *cross sectional*, artinya semua variabel yang termasuk efek akan diteliti dan kumpulan pada waktu yang bersamaan yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta, pada bulan Januari-Februari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien yang tercatat berdasarkan buku register kunjungan pasien pada bulan Agustus tahun 2023 yaitu 436 pasien. Penelitian ini telah menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pendekatan pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel Independen (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau nilainya menentukan variabel lain (Nursalam, 2020) atau variabel independen pada rencana penelitian ini kualitas pelayanan. Variabel Dependen (terikat) adalah variabel yang di pengaruhi nilainya di tentukan oleh variabel lain. Variabel terikat adalah faktor yang di amati dan di ukur untuk menentukan ada hubungan atau pengaruh dari variabel bebas (Nursalam, 2014) adapun variabel dependen pada penelitian ini adalah : kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner berdasarkan uji valid dan reliabilitas semua pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan reliabel.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Deskripsi variabel penelitian univariat menjelaskan tentang gambaran umum dan distribusi variabel penelitian yang meliputi variabel independen, dependen, dan karakteristik responden. Adapun hasil penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Analisa Univariat

Tabel 6. 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Variabel	n	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	39	48.1
	Perempuan	42	51.9
	Total	81	100
2	Umur		
	18-44 Tahun	69	85.2
	45-59 Tahun	7	8.6
	>60 Tahun	5	6.2
	Total	81	100
3	Pendidikan Terakhir		
	SD	2	2.5
	SMP	6	7.4
	SMA	31	38.3
	Sarjana	42	51.9
	Total	81	100
4	Pekerjaan		
	IRT	15	18.5
	Mahasiswa	16	19.8
	Pedagang	4	4.9
	Petani	1	1.2
	PNS	14	17.3
	Wiraswasta	31	38.3
	Total	81	100

Sumber: Data Primer 2024 (Output SPSS Terlampir)

Berdasarkan tabel 6. 1 diperoleh hasil karakteristik responden berdasarkan data demografi yaitu sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang (51,9%), mayoritas memiliki usia 18-44 tahun sebanyak 69 orang (85,2%), mayoritas memiliki pendidikan sarjana sebanyak 42 orang (51,9%), dan sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 31 orang (38,3%).

Tabel 7. 1 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

No	Variabel	n	%
1	Kualitas Pelayanan		
	Baik	79	97.5
	Cukup	2	2.5
	Kurang	0	0.0

Sumber: Data Primer 2024 (Output SPSS Terlampir)

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas dianggap baik oleh 79 orang (97,5%).

Tabel 8. 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Variabel	n	%
1	Kepuasan Pasien		
	Sangat Puas	79	97.5
	Puas	2	2.5
	Kurang Puas	0	0.0
Total		81	100

Sumber: Data Primer 2024
(Output SPSS Terlampir)

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas dianggap sangat puas oleh 79 orang (97,5%).

2. Analisis Bivariat

Analisa bivariat dalam penelitian ini adalah untuk mencari hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Teknik analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji spearman rank. Uji koefisien spearman digunakan untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel yang memiliki skala ordinal yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun hasil uji bivariat adalah sebagai berikut :

Tabel 9. 1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Koefisien Korelasi	P Value
Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	0.487	0.000

Sumber: Data Primer 2024 (Output SPSS Terlampir)

Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan p-value sebesar 0,000, dimana $< 0,05$ yang berarti ada hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,487, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta adalah cukup kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat. Dengan demikian H_0 diterima.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik berdasarkan gambaran kualitas pelayanan di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta yaitu:

a. Jenis kelamin

Berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden. Jenis kelamin juga dapat mempengaruhi

kepuasan, dimana laki-laki mempunyai tuntutan lebih besar sehingga cenderung untuk merasa tidak puas dibandingkan perempuan yang lebih mudah merasakan puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan (Budiman, 2021).

Menurut Pennebaker, menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala penyakit dibandingkan dengan pria. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Cristian Surya yang di lakukan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta yang menyatakan 66,0 % pengunjung puskesmas adalah perempuan.

b. Usia

Berdasarkan rentang usia responden, pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini lebih banyak usia produktif dilihat dari hasil penelitian sebagian besar usia 18-44 tahun.

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak di lahirkan atau di adakan), usia meningkat atau menurun kerentanan terhadap penyakit tertentu. Dan menurut Sudami (2022) usia pasien tersebut adalah usia yang dihitung dari tanggal kelahiran sampai ulang tahun terakhir pada saat dilakukan penelitian.

Pada umumnya kualitas hidup akan menurun dengan meningkatnya umur, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa banyak usia produktif yang berkunjung ke puskesmas dibandingkan usia tua karna letak dari puskesmas yang berada di tengah kota Yogyakarta yang berpengaruh jumlah kunjungan banyak yang usia 18-44 tahun. Seseorang yang pada waktu muda sangat kreatif, namun setelah tua kemampuan dan kreativitasnya mengalami kemunduran karna dimakan usia tua (Budiman, 2021).

Menurut analisis dari peneliti bahwa pasien dengan usia 18-44 tahun lebih banyak berkunjung ke puskesmas di karenakan pada usia dewasa awal masih kurang memperhatikan kesehatan dan pola hidup sehat sehingga rentan terkena penyakit.

c. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan jumlah responden dengan jenjang terendah adalah SD sebanyak 2 responden, jumlah jenjang pendidikan terakhir SMP sebanyak 6 responden, jumlah jenjang pendidikan terakhir SMA sebanyak 31 responden, dan jumlah pendidikan terakhir Sarjana 42 responden. Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pada kesadaran untuk memperhatikan kesehatan mereka sehingga pendidikan jenjang lebih tinggi cenderung meningkatkan status kesehatan.

Menurut penelitian Aly (2015) 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 terhadap pelayanan kesehatan.

Orang yang berpendidikan rendah jarang memikirkan hal-hal yang di luar daya

alamnya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan daya nalarnya yang dimilikinya karena pengaruh tingkat pendidikannya, sehingga orang yang berpendidikan tinggi cenderung merasakan tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah (Budiman, 2021).

Dan menurut Sinulingga (2021) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut analisis 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 penelitian ini adalah wiraswasta sebanyak 31 responden, IRT sebanyak 15 responden, mahasiswa 16 responden, pedagang 4 responden, petani 1 responden, PNS 14 responden. Melihat jam buka Puskesmas adalah jam 07.30-11.00 siang, maka kebanyakan pasien yang datang wiraswasta karna banyak waktu senggang di bandingkan profesi lainnya.

Hal ini sesuai dengan penelitian Cristian Surya, juga menyatakan sebagian besar pasien Puskesmas adalah kelompok pekerja yang tidak tetap sebanyak 74,2%, yang terdiri dari ibu rumah tangga, wiraswasta, dan mahasiswa. Karena kesibukan, orang yang berkerja atau pekerjaan yang terikat kadang-kadang mengabaikan gejala-gejala penyakit. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Pennebaker, yang menyatakan bahwa orang yang tidak berkerja lebih banyak melaporkan gejala penyakit.

Berdasarkan hasil penelitian lebih banyak IRT, wiraswasta, dan mahasiswa masing-masing IRT (18,5%), wiraswasta (38,3%), dan mahasiswa (19,8%). Hal ini juga sesuai dengan penelitian Herdiansyah, menyatakan bahwa Pengunjung Puskesmas sebagian besar responden yang berkerja tidak tetap.

Kualitas Pelayanan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan yang didapatkan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta, dari 81

responden mengatakan kualitas pelayanan berada pada kategori baik sebanyak 79 orang (97,5%) dan pada kategori cukup sebanyak 2 (2,5%). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas dianggap baik, Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian kualitas pelayanan telah memenuhi harapan pasien seperti di pelayanan loket pendaftaran, petugas loket pendaftaran dianggap baik oleh 79 orang (97,5 %) namun ada yang masih dianggap cukup oleh 2 orang (2,5%) hal ini dibuktikan ketika peneliti menyebarkan kuesioner banyak pengunjung yang mengatakan pelayanan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta sangat baik. Selain itu pelayanan dokter dalam menanggapi keluhan pasien sangat ramah serta mendengarkan keluhan penyakit yang di derita lalu memberikan solusi dalam konsultan, hal ini dibuktikan bahwa hasil dari pelayanan dokter sangat baik dengan hasil (100%). Pelayanan perawat dalam hal perawat bersikap sopan santun kepada pasien serta perawat memberikan penjelasan tentang tujuan tindakan yang dilakukan yang membuat pasien paham dengan informasi yang disampaikan, dengan hasil menunjukkan bahwa pelayanan perawat di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas dianggap baik oleh 80 orang (98,8%). Selain itu petugas obat dalam melayani sangat ramah dan menjelaskan tidak berbelit-belit sehingga membuat pasien paham.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cristian Surya (2022) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta”, hasil dari analisis menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta berada dalam kategori baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan peningkatan kualitas 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 kualitas pelayanan sehingga tercapainya derajat kesehatan yang optimal.

Menurut Supardi, dkk (2021) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari sudut pandang pengguna layanan, penyandang dana pelayanan, dan penyelenggara pelayanan. Pelayanan yang berkualitas sangat diperlukan karna merupakan hak setiap pelanggan dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan.

Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

Kepuasan pasien yaitu penilaian yang baik dari beberapa aspek pelayanan. Pelayanan yang dinilai dapat merupakan bagian kecil dari pelayanan yang lebih besar, seperti salah satu rangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap yang memberikan berbagai pelayanan untuk menyembuhkan pasien di seluruh sistem rumah sakit ataupun di puskesmas dan semua pelayanan kesehatan lainnya (M. F. Satrianegara, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta menyatakan bahwa hasil penelitian kepuasan pasien dengan hasil sangat puas, karna sebagian besar responden mengatakan puas terhadap kesesuaian biaya yang ditetapkan yaitu pasien BPJS tidak membayar sedangkan yang pasien non BPJS membayar sesuai biaya yang ditetapkan di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang berkunjung ke Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta disebabkan karena memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien BPJS atau non BPJS dan tenaga kesehatan selalu memberikan informasi yang mudah dan dimengerti oleh pasien. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pasien terpenuhi melalui produk yang dikondumsikan. Kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien (cahyaningrum, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan atau pelayanan yang dirasakan oleh pasien dan sesuai harapan yang dimana penampilan atau pelayanan yang melebihi harapan, pasien amat puas atau senang (Wijono, 2016).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan peneliti Cristian Surya pada tahun 2022 dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gamping 1 Sleman Yogyakarta" dengan hasil 97 dari 114 responden mengatakan sangat puas dengan pelayanan kesehatan.

Menurut Khusumawati (2020) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau

ketidaksukaanya terhadap pelayan yang pernah rasakannya.

Menurut analisis dari penelitian bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta masih dalam kategori baik dikarenakan responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta dimana petugas kesehatan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Selain itu juga responden merasa puas dengan keamanan yang diberikan oleh Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan juga membuat kepuasan pasien tinggi. Kemampuan petugas dalam melayani pasien juga membuat pasien puas terhadap pelayanan di Puskesmas Umbulharjo 1.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta

Berdasarkan hasil uji *spearman rank* mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta didapatkan hasil bahwa nilai p-value sebesar 0,000, dimana $< 0,05$ yang berarti ada hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,487, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta adalah sangat kuat dan bernilai positif. Hubungan kedua variabel tersebut searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Cristian Surya (2022) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut Sabarguna (2017) yang mengatakan bahwa suatu pelayanan yang baik menghasilkan kualitas yang baik dan akan membuat kepuasan pasien semakin tinggi terhadap pelayanan itu sendiri. Baik atau buruknya suatu kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien karena pasien akan memberikan tanggapan serta penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Menurut analisis dari peneliti bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta sangat baik. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas akan meningkatkan kepuasan pasien atau pengunjung terhadap kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta di dapatkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan

sebanyak 42 (51,9%) responden, karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak adalah 18-44 tahun sebanyak 69 orang (85,2%). Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak yaitu Sarjana sebanyak 42 (51,9%) responden, dan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terbanyak yaitu wiraswasta sebanyak 31 (38,3%) responden.

Kualitas pelayanan di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas dalam kategori sangat baik.

Mayoritas responden di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta mayoritas sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta.

Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,487, artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta adalah cukup kuat dan bernilai positif. Semakin baik kualitas pelayanan yang ada di puskesmas Umbulharjo 1 Yogyakarta maka akan semakin meningkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Ade, Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon. *Tunas Medika Jurnal Kedokteran & Kesehatan*, 7(1), 11.
<http://jurnal.ugj.ac.id/index.php/tu-med>

Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). *Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study*. 3, 1–10.

Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). *Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study*. 1–8.
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>

Amin, R. R. D. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap RSUD Lantolungga Kabupaten Pasawangan Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020*.

Arbangi. Dakir. Umiarso. 2016. Manajemen Mutu

Pendidikan. Jakarta: Kencana. Azwar. (1996). Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara. In *PT. Bina Rupa Aksara*.

Darus, M., Milawati, S., & Maemunah, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3(1), 612–619.

Drerup, B., Espenschied, J., Wiedemer, J., & Hamilton, L. (2021). *Reduced No-Show Rates and Sustained Patient Satisfaction of Telehealth During the COVID-19 Pandemic*. 27(12), 1409–1415. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0002>

Hakim, L., Tarigan, F. L., Tanggap, D., Tanggap, D., Fisik, B., & Tanggap, D. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan*. 7(2), 1281–1298.

Hamzah, R. (2021). Hubungan Pemasaran Rumah Sakit (Marketing Mix 7p) Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 165.

Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>

Irmawati, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *Katalogis*, 5(1), 188–197.

Karimah, I. (2017). Perbandingan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Pemerintah Dan Rumah Sakit Swasta Di Kota Makassar. *Kesehatan Masyarakat*.

Kepuasan, T., Rawat, P., Di, J., & Lamper, P. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. 2(1).

- M. F. Satrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Salemba Medika.
- Munawar. (2017). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Barrang Lompo Kota Makassar Tahun 2017*.
- Prihartini, N., Yuniar, Y., & Susyanty, A. L. (2020). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun kefarmasian dalam pengadaan , produksi , memperhatikan kepuasan yang dirasakan atau kecewa seseorang yang muncul petugas melayani pasien dan kecepatan kefarmasian dan lengkap kepada pasien ; emphaty. 10(1), 42–49.*
- Rosdiana, Y., Purwanti, S., & Prastiw, S. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. In *Nursing News* (Vol. 2, Issue 2).
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207.
- Tores, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 116–128.
- Wardanengsih, E., Rijal, S., & Mallapiang, A. I. (2019). *Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo. 14, 253–256.* Wardani, S. (2021). *Gambaran Karakteristik Epidemiologi Pada Penyintas Covid-19 Dengan Komorbid Di Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur Tahun 2021*.