

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PATUK I**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan



Oleh

Melkianus Loja Ringulangu

KP.16.01.159

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA**

**YOGYAKARTA**

**2020**



## NASKAH PUBLIKASI

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat  
Kepuasan Pasien Di Puskesmas Patuk I

### Disusun Oleh:

Melkianus Loja Ringulangu

KP.16.01.159

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal

### Susunan Dewan Penguji

#### Penguji I

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

#### Penguji II

Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes

#### Penguji III

Nur Yeti Syarifah, S.Kep., Ns., M.Med. Ed

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

Yogyakarta, .....

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners



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





## PERNYATAAN

**Nama :** Melkianus Loja Ringulangu

**Judul :** Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Patuk I

**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,

Tedy Candra Lesmana, S.Hut., M.Kes



# HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PATUK I

Melkianus Loja Ringulangu<sup>1</sup>, Patria asda<sup>2</sup>, Tedy Candra Lesmana<sup>3</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas 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 harapan pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah, hal ini mengakibatkan masyarakat akan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Santoso, 2010). Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan terhadap fasilitas pelayanan akan mempengaruhi masyarakat lainnya untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan tersebut, begitupun sebaliknya (Azwar, 2009).

**Tujuan Penelitian:** untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Patuk I Gunungkidul.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Patuk I sebanyak 616 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 97 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan nilai analisis bivariante dengan rumus *spearman rank* bahwa mutu pelayanan Kesehatan mempunyai hubungan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan:** Ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I Gunung Kidul.

**Kata Kunci:** mutu pelayanan, tingkat kepuasan pasien.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners STIKES Wira Husada

<sup>2</sup> Dosen STIKES Wira Husada

<sup>3</sup> Dosen STIKES Wira Husada

## RELATIONS BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS AT PUSKESMAS PATUK I

Melkianus Loja Ringulangu<sup>1</sup>, Patria Asda<sup>2</sup>, Tedy Candra Lesmana<sup>3</sup>

### ABSTRACT

**Background:** The quality of health services puskesmas determined by two factors. First is the factor quality of health services, if the quality of service in a puskesmas in conformity with expectation patients will make patients are satisfied. But, if the quality of health services not in conformity with expectation, patients so the level of satisfaction with low, this has resulted in the community will chose the. other health services. Second is a factor of changes in (transitional) demographic, epidemiology, socio-economic and scores and critical attitude the community for health services (Santoso, 2010). Patients are satisfied with services for service facilities will affect the people to choose the health service facilities, including instead (Azwar, 2009).

**Objectives:** To know relations the quality of health services the level of satisfaction patients at Puskesmas Patuk I Gunungkidul .

**Methods:** The research is quantitative research analytic cross the sectional. The population of the research is Puskesmas patient Patuk I. 616 as many as patients. The sample techniques used technique simple random sampling, with the total sample 97 patients. Instrument data collection uses a questionnaire. Analysis of data using test spearman rank.

**Results:** the research results show the value of bivariate analysis with the formula spearman rank that the quality of health services has links with the level of satisfaction of patients with the value of 0,000 significance ( $p < 0.05$ ).

**Conclusions:** There was a correlation the quality of service the level of satisfaction patients at Puskesmas patuk I Gunungkidul.

**Keyword:** The quality of health services, the level of satisfaction patients

---

<sup>1</sup>Students of Nursing Science Study Program STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup>Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup>Lecturer STIKES Wira Husada Yogyakarta

## **Pendahuluan**

Pelayanan kesehatan (health care service) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan. Defenisi Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang Undang Kesehatan tentang kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat<sup>1</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>2</sup>.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya<sup>3</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>4</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>5</sup>.

Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. 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<sup>6</sup>.

Berdasarkan Hasil Studi Pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 14 Januari 2020, jumlah pasien yang berkunjung selama 6 bulan terakhir yaitu; bulan Juni (3695 pasien), Juli (3706 pasien) Agustus (3695 pasien), September (1880 pasien), Oktober (2083 pasien) November (1524 pasien).

Pada saat studi pendahuluan peneliti mewawancarai 8 orang pasien, dari 8 orang pasien 5 orang mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan di puskesmas tersebut karena pasien lama menunggu panggilan untuk pemeriksaan, sedangkan 3 orang pasien mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Patuk I karena pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Hasil wawancara dengan salah satu pegawai puskesmas patuk 1 bahwa sejauh ini belum ada penelitian atau survey tentang indeks kepuasan masyarakat atau pasien di puskesmas patuk 1.

Pada saat studi pendahuluan terlihat banyak pasien yang antrian menunggu pelayanan kesehatan dari pihak Puskesmas Patuk 1. Kurangnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan ini dilihat dari hasil studi pendahuluan dimana pasien lama menunggu 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 akan memberikan

pelayanan terhadap mereka, sebab terkadang pasien di suruh menunggu petugas yang akan menanganinya. Hasil wawancara dengan pasien yang berkunjung ke puskesmas patuk 1 bahwa di lingkungan puskesmas aman karena pasien tidak pernah ada kehilangan barang berharga di lingkungan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” di Puskesmas Patuk I.

### Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Patuk I sebanyak 616 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling, dengan jumlah sampel 97 pasien. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji spearman rank.

### Hasil

#### 1. Karakteristik data umum responden

Tabel 4.1  
Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan

No	Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	27.9
		Perempuan	62	72.1
<b>Total</b>			86	100
2		20-25 Tahun	21	24.4

		26-30 Tahun	12	14.0
		31-35 Tahun	15	17.4
	Umur responden	35-40 Tahun	8	9.3
		41-45 Tahun	9	10.5
		46-50 Tahun	9	10.5
		51-55 Tahun	6	7.0
		56-60 Tahun	6	7
		<b>Total</b>		<b>86</b>
3		SD	6	7.0
		SMP	28	32.6
	Pendidikan	SMA/SMK/STM/SLTA	45	52.3
		Diploma	2	2.3
		S1	5	5.8
	<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>100</b>
		IRT	41	47.7
		Tani	8	9.3
	Pekerjaan	Buruh	9	10.5
		wiraswasta	17	19.8
		wirausaha	2	2.3
		karyawan	2	2.3
		mahasiswa	4	4.7
		Guru	1	1.2
		Perawat	1	1.2
		SPG	1	1.2
		<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>86</b>
4	Kunjungan	2 Kali	39	45.3
		3 Kali	29	33.7
		4 Kali	8	9.3
		>5 Kali	10	11.6
		<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>86</b>
No	Umur (tahun)	Frekuensi (n)	Persentase(%)	
1	25-34	29	36,7	
2	35-44	34	43,0	
3	45-54	16	20,3	
	Total	79	100%	

Sumber: Data Primer Terolah,2020

Berdasarkan tabel 4.1 menyatakan bahwa respoden yang paling banyak adalah Jenis kelamin dalam penelitian ini Perempuan 62

responden (72.1%) dan Laki-laki yaitu 24 orang atau (27.9 %). Umur terbanyak yaitu 20-25 Tahun sebanyak 21 responden atau (24.4%). Prosentase menurut pendidikan, sebagian besar responden adalah SMA/SMK/STM/SLTA sebanyak 45 (52.3%) dan paling sedikit 2 orang dengan pendidikan Diploma. Hasil penelitian menyatakan bahwa sebagian besar responden adalah IRT yaitu 41 orang (47.7%). Kunjungan terbanyak pada penelitian ini yaitu 2 kali kunjungan.

## 2. Analisis

### a. Univariat

Tabel 4.2  
Distribusi Frekuensi berdasarkan variabel

No	Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Mutu pelayanan (Keandalan)	Baik	86	100.0
		Cukup	0	0
		kurang	0	0
		<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>
	Mutu pelayanan (Daya Tanggap)	Baik	85	98.8
		Cukup	1	1.2
		Kurang	0	0
		<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>
	Mutu pelayanan (Jaminan)	Baik	85	98.8
		Cukup	1	1.2
		Kurang	0	0
		<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100.0</b>
	Mutu pelayanan (Kepedulian)	Baik	79	91.9
		Cukup	7	8.1
		Kurang	0	0
		<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100</b>
	Mutu pelayanan	Baik	77	89.5

	(Bukti fisik)	Cukup	9	10.5
		Kurang	0	0
	<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>100</b>
2	Kepuasan pasien	Baik	86	100
		Cukup	0	0
		kurang	0	0
	<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>100</b>
No	Tingkat pengetahuan		Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Baik		43	54,4
2	Tidak Baik		36	45,6
	Total		79	100 %

Sumber: Data primer Terolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 menyatakan bahwa responden pada variable mutu pelayanan kesehatan dengan keandalan baik yaitu 86 (100%), Daya tanggap baik yaitu 85 atau (98.8 %), Jaminan baik 85 responden (98.8%), Kepedulian baik sebanyak 79 responden, dan bukti fisik baik sebanyak 77 responden. Sedangkan kepuasan pasien yang tertinggi yaitu baik sebanyak 86 atau (100 %).

b. *Bivariat*

Tabel 4.3  
Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Patuk 1.

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien						$\rho$ Valu e	Correlation Coefficient
		Baik	%	Cu ku p	%	Kur ang	%Total		
Mutu Pelayanan	Baik	86	100	0	0	0	0	0.000	0.993
	cukup	0	0	0	0	0	0		
	Kurang	0	0	0	0	0	0		
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2020

Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yang tertinggi berada pada kategori baik yaitu sebanyak 86 orang atau dengan prosentase 100%, hasil uji statistik *Spearman Rank* yaitu 0.000 berarti  $< 0.05$  maka  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan antara variabel mutu pelayanan kesehatan dengan variabel tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I. *Correlation coefficient* sebesar 0.993 yang berarti ada keeratan antara variabel mutu pelayanan kesehatan dengan variabel tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi.

## **Pembahasan**

### **1. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh pasien dengan lima aspek komponen mutu pelayanan di instansi kesehatan yang juga dikenal dengan nama *Servqual (Service Quality)*. Mutu pelayanan kesehatan ini meliputi dari lima dimensi yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Kepedulian, Bukti fisik dimana mutu pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas dan pelayanan kesehatan<sup>7</sup>.

#### **a. Keandalan**

*Realibility* (keandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah di janjikan oleh pelayanan kesehatan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat)<sup>8</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada table 4.2 menyatakan bahwa hasil penelitian dari Keandalan masuk dalam kategori baik yaitu 86 responden (100%). Pasien merasa pelayanan kesehatan yang dijalankan oleh puskesmas patuk 1 dapat diandalkan. Hal ini di buktikan dengan hasil penelitian dimana nilai mutu pelayanan khususnya keandalan masuk dalam kategori baik. Dalam kuesioner penelitian pasien mengatakan prosedur pelayanan penerimaan pasien di puskesmas Patuk I dilayani tanpa melihat status sosial dengan perolehan nilai 488. Selain itu dokter yang bekerja di puskesmas selalu siap melayani pasien. Kesiapan dokter dalam penelitian sangat baik dengan perolehan nilai 371.

b. Daya Tanggap

Daya Tanggap yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa atau pelayanan yang tepat dan cepat<sup>8</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada table 4.2 menyatakan bahwa hasil penelitian dari daya tanggap kategori baik 85 responden (98.8%) dan kategori cukup 1 responden (1.8%). Daya tanggap atau kecepatan dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Daya tanggap baik, hal ini dibuktikan dimana responden menjawab perawat bersikap ramah dan sopan terhadap pasien dengan perolehan

nilai 373, dan respon dokter dalam menanggapi keluhan pasien memperoleh nilai 362.

c. Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan atas jasa secara cepat, ramah, kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, keamanan dalam memberikan jasa yang ditawarkan<sup>9</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.2 menyatakan bahwa hasil penelitian dari jaminan dalam kategori baik 85 responden (98.8%). Dalam penelitian ini jaminan di puskesmas patuk 1 baik. Jaminan dalam penelitian ini dapat dinilai dari komunikasi antara dokter atau perawat dengan pasien mengenai penyakit pasien di Puskesmas Patuk I memperoleh nilai 364 dan Perilaku dokter dalam melakukan pelayanan/pemeriksaan kepada pasien di puskesmas Patuk I dengan nilai 357.

d. Kepedulian

Kepedulian merupakan perasaan yang meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan<sup>9</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.2 menyatakan bahwa hasil penelitian dari kepedulian tertinggi pada kategori baik 79

(91.9%) sedangkan 7 responden (8.1) dengan nilai cukup. Dimensi kepedulian tertinggi yaitu baik. Dalam penelitian ini yang memperoleh nilai tertinggi yaitu dokter/perawat memberikan motivasi kepada pasien dalam hal kesembuhan dengan nilai 367, dan Perilaku dokter menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dengan perolehan nilai 359.

e. Bukti Fisik

Bukti fisik meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi<sup>10</sup>. Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada table 4.2 menyatakan bahwa hasil penelitian dari bukti fisik tertinggi pada kategori baik 77 responden (89.5%) sedangkan kategori cukup 9 responden (10.5%). Bukti fisik dalam penelitian kategori tertinggi yaitu baik. Kategori baik ini di dukung oleh jawaban dari pertanyaan dimana responden menjawab penampilan dokter dan perawat sangat baik dengan perolehan nilai 373. Nilai bukti fisik tertinggi berikutnya adalah kebersihan dan kerapihan ruang rawat jalan termasuk kamar mandi di Puskesmas Patuk I sangat baik dengan perolehan nilai 353. Selain itu Kenyamanan ruang rawat jalan di Puskesmas Patuk I mempunyai nilai terendah yaitu 345.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Patuk sudah

masuk dalam harapan pasien. Dimensi dengan nilai tertinggi yaitu Keandalan dengan kategori baik 86 responden (100%), Daya tanggap dengan kategori baik yaitu 85 responden (98.8) dan kategori cukup 1 responden (1.2%). Pada nilai jaminan kategori baik 85 responden (98.8%) dan kategori cukup 1 responden (1.2%).

Dimensi dengan kategori terendah yaitu dimensi kepedulian dengan kategori baik 79 responden (91.9%) dan kategori cukup 7 responden (8.1%). Selain itu dimensi bukti fisik juga terendah dengan kategori baik 77 responden (89.5%) dan kategori cukup 9 responden (10.5).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk dengan memperhatikan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan<sup>11</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti menarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan maka pasien akan menceritakan kualitas pelayanan kesehatan yang berada di Puskesmas Patuk I sehingga akan menarik pelanggan atau pasien untuk mendapat pelayanan

kesehatan di tempat tersebut. Semakin banyak orang yang menceritakan kualitas pelayanan kesehatan yang baik maka semakin banyak yang berkunjung ke puskesmas Patuk I.

## 2. Tingkat kepuasan pasien.

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>12</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.2 menyatakan bahwa hasil penelitian kepuasan pasien dari 86 responden semua masuk dalam kategori baik atau (100%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Patuk I puas dengan pelayanan kesehatan yang di jalan oleh pihak Puskesmas Patuk I.

Hasil penelitian ini masuk dalam kategori baik di sebabkan oleh responden yang merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang di puskesmas patuk I dimana hasil ini di peroleh dari jawaban pertanyaan nomor 9 yaitu pendapat pasien tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai 280. Selain itu juga responden puas dengan keamanan di puskesmas patuk I dengan nilai 279. Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan juga membuat tingkat kepuasan pasien tinggi yang di buktikan dengan pertanyaan no 5 yaitu

pendapat pasien tentang tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai 278. Kemampuan petugas dalam melayani pasien juga membuat pasien puas terhadap pelayanan di puskesmas patuk I. Hal ini di buktikan dengan jawaban dari pertanyaan kemampuan petugas yang menempati urutan ketiga dalam kepuasan pasien dengan perolehan nilai 277.

Berdasarkan hasil penelitian dua pertanyaan masuk dalam nilai terendah yaitu pertama kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan masih rendah dimana pendapat pasien tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai terendah yaitu 257. Kedua, kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan juga masuk dalam nilai terendah yaitu 257.

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>13</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.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien peneliti menarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien dalam hal mendapatkan pelayanan kesehatan baik dikarenakan pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dan professional. Selain itu petugas kesehatan harus meningkatkan kedisiplinan dan kecepatan dalam pelayanan kesehatan sebab kedua hal ini masih dalam kategori nilai terendah.

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

Berdasarkan hasil penelitian yang terdapat pada tabel 4.3 menyatakan bahwa hasil penelitian hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dari 86 responden semua masuk dalam kategori baik atau (100%). Sedangkan kategori cukup dan kurang tidak mempunyai hasil atau (0%). Hasil uji statistik spearman rank antara variabel mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien mendapatkan hasil signifikan 0.000 dengan tingkat correlation coefficient 0.993 yang berarti ada hubungan dengan tingkat keeratan yang sangat tinggi. Hasil penelitian hubungan memiliki nilai yang positif sehingga jika mutu pelayanan kesehatan semakin bagus maka kepuasan pasien juga ikut meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang mengatakan bahwa 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>14</sup>.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taliaso pada tahun 2018 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado” yang mendapatkan hasil penelitian hubungan dengan nilai *signifikan* 0.025 yang artinya ada hubungan. Penelitian ini juga sejalan dengan peneliti Adriani pada tahun 2014 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi” dengan hasil penelitian yang mendapatkan nilai *signifikan* 0.067 yang berarti ada hubungan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa hasil wawancara yang dilakukan sebelum penelitian terhadap 8 orang dimana 5 orang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan ini tidak menjamin bahwa puskesmas Patuk I tidak bermutu dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian tidak menjamin kurangnya kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kondisi puskesmas Patuk I melayani banyak pasien, mungkin saja keterlambatan atau antrian yang ada di puskesmas Patuk I hanya saja kebetulan sehingga tidak

membuat kepuasan pasien berkurang terhadap mutu pelayanan kesehatan.

### **Kesimpulan**

1. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I
2. Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Patuk I dalam kategori baik
3. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk I dalam kategori baik

### **Saran**

1. Diharapkan puskesmas patuk I tetap mempertahankan mutu pelayanan yang ada sehingga tidak mengurangi kepuasan pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya di harapkan melakukan penelitian kualitatif di sertai observasi terhadap pelayanan kesehatan seperti kepuasan pasien terhadap waktu kerja dokter, perawat dan fasilitas kesehatan.
3. Bagi masyarakat di harapkan memberikan penilaian yang jujur terhadap instansi yang melakukan pelayanan kesehatan sehingga bisa membantu untuk membenahi masalah pelayanan kesehatan serta sarana dan prasarana puskesmas.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M. Kes, selaku Ketua Stikes Wira Husada Yogyakarta yang memberi izin penelitian.
2. Ika Mustika Dewi, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners yang telah memberikan izin penelitian.
3. Patria Asda, S.kep., Ns., M.PH., selaku penguji satu yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.
4. Tedi Candra Lesmana, S. Hut., M.Kes., selaku penguji dua yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.
5. Nur Yeti Syarifa, S.Kep., Ns., M.Med.Ed selaku penguji dua yang memberikan bimbingan , dukungan, dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.
6. Keluarga yang selama ini telah membantu untuk menyelesaikan penelitian ini dari segi moral, ekonomi dan motivasi.
7. Segenap Dosen dan Pegawai Stikes Wira Husada Yogyakarta
8. Puskesmas Patuk I yang telah mengizinkan peneliti akan melakukan penelitian di wilayah kerjanya.
9. Teman-teman Keperawatan Angkatan 2016, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam penyelesaian Skripsi ini.

Yogyakarta,..... 2020

## DAFTAR RUJUKAN

1. Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
2. Santoso, S, (2010). *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS 17 dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
3. Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Medika.
4. Kotler, P., dan Amstrong (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. diterjemahkan oleh Damos Sihombing, Edisi delapan, Jilid 2, Penerbit Erlangga.
5. Azwar, S., (2009). *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
6. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta. Kemenkes RI. 30 hal
7. Muninjaya, A. A Gde. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta. EGC.
8. Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
9. LeBoeuf, M. 2010. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: PT. Tangga Pustaka.
10. Bushman, B. J. (2011). *Social psychology and human nature*, 2nd edition. Wadsworth: Cengage Learning.
11. Cahyadi, W., 2012. *Analisis dan Aspek Kesehatan Bahan Tambahan Pangan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
12. Pohan. I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
13. Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.
14. Sabarguna, Boy S. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit Jilid 2*. Sagung Seto. 2011