

## HUBUNGAN ANTARA STATUS AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KOTA SORONG PROVINSI PAPUA BARAT

Maria Rosita Yewen\*, Grace E. C. Korompis\*, Febi K. Kolibu\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

### ABSTRAK

Akreditasi puskesmas bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada puskesmas, sehingga dari mutu pelayanan kesehatan yang ditingkatkan dapat memberikan kepuasan bagi pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan dapat dinilai dari reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, tangible. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei analitik menggunakan pendekatan cross sectional, yang dilakukan pada bulan Juli-Desember tahun 2018 pada dua puskesmas yaitu Puskesmas Sorong Barat dan Puskesmas Malawei di Kota Sorong. Sampel penelitian diambil dari pasien yang berkunjung ke puskesmas dengan jumlah masing-masing sampel per puskesmas 100 responden sehingga jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini 200 responden yang diambil secara purposive sampling. Analisis yang digunakan adalah uji Mann Whitney U Test dengan  $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sorong Barat (belum terakreditasi) yang merasa puas sebanyak 36% dan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Malawei (terakreditasi madya) pasien yang merasa puas sebanyak 66%, selanjutnya berdasarkan hasil uji statistik Mann Whitney U Test diperoleh nilai  $p=0,000$ , maka dengan demikian dinyatakan kedua variabel berhubungan. Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Perlu adanya peningkatan pelayanan bagi kedua puskesmas yaitu Puskesmas Sorong Barat dan Puskesmas Malawei yang tidak hanya sebatas pelayanan kesehatan saja tetapi secara menyeluruh seperti ketepatan waktu dan kecepatan dalam melayani pasien di loket pendaftaran, rekam medik dan setiap poli sehingga tidak mengakibatkan pasien menunggu terlalu lama dan pasien dapat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diperoleh.

**Kata kunci:** Status Akreditasi Puskesmas, Kepuasan Pasien

### ABSTRAK

Health center accreditation is aimed to improve the quality of health services in health centers, so that the quality of better health services can provide satisfaction for patients or communities who receive health services. The quality of health services can be assessed from reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. To find out the relationship between the accreditation status of the health center and the level of patient satisfaction in Sorong City, West Papua Province. The type of this research is quantitative research with analytical survey research method using a cross sectional approach, which was conducted in July-December 2018 in two puskesmas namely the West Sorong Health Center and Malawei Health Center in Sorong City. The study sample was taken from patients who visited the health center with the number of each sample per health center 100 respondents so that the number of respondents in this study as many as 200 respondents were taken by purposive sampling. The analysis used was the Mann Whitney U Test with  $\alpha = 0.05$ . Based on the results of the study found the level of satisfaction of patients in the West Sorong Health Center (not accredited) who felt satisfied as much as 36% and patient satisfaction level in Malawei Health Center (middle accredited) patients who were satisfied as much as 66%, then based on the Mann Whitney U Test the value of  $p = 0,000$ , so it is stated that the two variables are related. There is a relationship between the accreditation status of the health center and the level of patient satisfaction. There needs to be an increase in services for the two puskesmas, namely the West Sorong Health Center and the Malawei Health Center which are not only limited to health services but as well as the timeliness and speed of serving patients at registration counters, medical records and poly so that patients do not wait too long and patients can feel more satisfied with the services obtained.

**Keywords:** Health Center Accreditation Status, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Akreditasi puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah memenuhi standar akreditasi (Permenkes RI No. 46 Tahun 2015). Penetapan status Akreditasi Puskesmas terdiri atas lima tingkatan yaitu : tidak terakreditasi, terakreditasi dasar, terakreditasi madya, terakreditasi utama dan terakreditasi paripurna. Tujuan diberlakukannya akreditasi puskesmas adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada puskesmas, sehingga dari mutu pelayanan kesehatan yang ditingkatkan dapat memberikan kepuasan bagi pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan tersebut. Dimensi mutu pelayanan kesehatan terdiri dari : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) *tangible* (wujud nyata) (Purwoastuti dan Walyani, 2015).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007). Masalah pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subjektif. Tiap orang, tergantung dari kepuasan yang dimiliki, dapat saja

memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk suatu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi (Purwoastuti dan Walyani, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Junaidi (2009) tentang “Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” yang dilakukan terhadap 100 responden pasien pada 2 (dua) puskesmas yaitu Puskesmas Sambirejo dan Puskesmas Mondokan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,006$ ) . Menurut hasil penelitian dari Mirshanti (2017) bahwa tentang “Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi dan Jenis Asuransi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas” yang dilakukan pada 200 responden pada 4 (empat) puskesmas dengan status akreditasi yang berbeda di Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar, sehingga dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh akreditasi ( $p = 0,069$ ).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2017 jumlah puskesmas di Indonesia sebanyak 9.825 puskesmas, yang terdiri dari 3.454 puskesmas rawat inap dan 6.371 puskesmas non rawat inap, dari jumlah puskesmas yang ada di Indonesia hanya 43% puskesmas yang telah terakreditasi dan 57% puskesmas yang belum terakreditasi. Jumlah puskesmas pada Provinsi Papua Barat sebanyak 155 puskesmas, dari 155 puskesmas yang ada hanya terdapat 31 atau 20% Puskesmas yang telah terakreditasi dan 124 atau 80% puskesmas yang belum terakreditasi.

Peneliti akan melakukan penelitian pada 2 (dua) puskesmas yang ada di Kota Sorong yaitu pada Puskesmas Malawei (terakreditasi madya) dan Puskesmas Sorong Barat (belum terakreditasi). Puskesmas Malawei memiliki data kunjungan pasien selama tahun 2017 sebanyak 27.134 pasien dan pada Puskesmas Sorong Barat data kunjungan pasien selama tahun 2017 sebanyak 15.647 pasien. Alasan memilih kedua puskesmas tersebut dalam penelitian ini yaitu yang pertama berdasarkan observasi langsung pada kedua puskesmas tersebut memiliki persoalan yang sama dalam pelayanan yaitu masalah waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang lama, terutama pada loket pendaftaran,

rekam medik dan poli umum. Tujuan penelitian ini yaitu Untuk mengetahui hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Sorong Provinsi Papua Barat.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*, yang dilakukan pada bulan Juli - Desember tahun 2018 pada dua puskesmas yaitu Puskesmas Sorong Barat (belum terakreditasi) dan Puskesmas Malawei (terakreditasi madya) di Kota Sorong. Populasi diambil dari data kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Januari - Desember 2017, data kunjungan pasien pada Puskesmas Sorong Barat ialah 15.647 dan untuk Puskesmas Malawei ialah 27.134. Sampel penelitian diambil dari pasien yang berkunjung ke puskesmas dengan jumlah masing-masing sampel per puskesmas 100 responden sehingga total keseluruhan responden dalam penelitian ini 200 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* ialah pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi yaitu pasien yang berkunjung dari satu kali

dan berusia  $\geq 17$  tahun. Kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak dapat berkomunikasi dengan baik dalam arti tidak bisa membaca, menulis, dan mendengar dengan baik. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Analisis menggunakan uji *Mann Whitney U Test* dengan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Karakteristik responden berdasarkan kategori umur yang terbanyak berada pada kelompok umur 26 – 35 tahun yaitu sebanyak 25%, berikutnya untuk kategori jenis kelamin yang terbanyak ialah responden berjenis kelamin

perempuan sebanyak 67,5%. Selanjutnya berdasarkan kategori pekerjaan yang terbanyak ialah responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 34,5%, terakhir untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak ialah yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 38,5%.

### Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Penilaian tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Hasil penilaiannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Presentase Responden Terhadap Kepuasan Pasien dalam Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien			
		SP (4)	P (3)	KP (2)	TP (1)
		%	%	%	%
1.	Puskesmas memiliki gedung yang bersih dan terawat	45	49	4,5	1,5
2.	Puskesmas memiliki gedung yang memadai	36	50,5	12	1,5
3.	Puskesmas menyediakan kamar mandi	37,5	54	8	0,5
4.	Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	32,5	62,5	4,5	0,5
5.	Penampilan petugas kesehatan rapi dan bersih	38,5	57	4,5	0
6.	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang sangat sangat luas	27,5	52,5	12,5	7,5
7.	Ruang tunggu di puskesmas bersih dan rapi	36	57	6,5	0,5

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa presentase responden terhadap kepuasan

pasien dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) pada kategori sangat puas jawaban

tertinggi pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 45%, selanjutnya untuk kategori puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 4 yaitu sebanyak 62,5% Berikutnya untuk kategori kurang puas

jawaban tertinggi pada pernyataan ke 6 yaitu sebanyak 12,5% dan untuk kategori tidak puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 6 yaitu sebanyak 7,6%.

Tabel 3. Distribusi Presentase Responden Terhadap Kepuasan Pasien dalam Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien			
		SP (4)	P (3)	KP (2)	TP (1)
		%	%	%	%
1.	Pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan mengurangi rasa sakit pasien	44	51	4	1
2.	Pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat menjanjikan bagi pasien	40	52	5	3
3.	Petugas kesehatan memberikan pelayanan tepat waktu	30,5	41,4	24	4
4.	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien	29	68	3	0
5.	Tindakan yang diberikan petugas kesehatan sesuai dengan penyakit yang diderita pasien	36,5	57,5	5,5	0,5
6.	Petugas kesehatan memberikan pelayanan pengobatan dengan cepat dan tidak berbelit-belit	21,5	49	24,5	5
7.	Petugas kesehatan kesehatan di puskesmas sangat tepat dan cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien	24	55	17,5	3,5

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa presentase responden terhadap kepuasan pasien dalam dimensi *reliability* (kehandalan) pada kategori sangat puas jawaban tertinggi pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 44%, selanjutnya untuk kategori puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 4 yaitu sebanyak 68%. Berikutnya untuk kategori kurang puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 6 yaitu sebanyak 24,5% dan untuk kategori tidak puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 6 yaitu sebanyak 5%.

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa presentase responden terhadap kepuasan pasien dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada kategori sangat puas jawaban tertinggi pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 48%, selanjutnya untuk kategori puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 2 yaitu sebanyak 67,5%. Berikutnya untuk kategori kurang puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 5 yaitu sebanyak 14,5% dan untuk kategori tidak puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 7 yaitu sebanyak 4%.

Tabel 4. Distribusi Presentase Responden Terhadap Kepuasan Pasien dalam Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien			
		SP	P	KP	TP
		(4)	(3)	(2)	(1)
		%	%	%	%
1.	Dokter bersedia mendengarkan keluhan pasien	48	52	0	0
2.	Petugas kesehatan menjelaskan informasi mengenai tindakan pengobatan yang akan dilakukan	31,5	67,5	0,5	0,5
3.	Petugas apotek menjelaskan dosis dan cara minum obat yang benar	46	54	0	0
4.	Petugas kesehatan segera menangani ketika pasien datang ke puskesmas untuk berobat	27,5	66,5	5,5	0,5
5.	Petugas kesehatan cepat dan tepat dalam memberikan tindakan pengobatan kepada pasien	22,5	61	14,5	2
6.	Petugas kesehatan memberikan informasi tentang kapan pelayanan akan diberikan	26,5	64,5	6,5	2,5
7.	Petugas kesehatan bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan tanpa diminta	22	61	13	4
8.	Dokter memeriksa dengan cepat dan teliti	30	63	6,5	0,5

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa presentase responden terhadap kepuasan pasien dalam dimensi *assurance* (jaminan) pada kategori sangat puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 3 dan ke 5 yaitu sebanyak 40,5%, selanjutnya untuk kategori puas jawaban

tertinggi pada pernyataan ke 2 yaitu sebanyak 67,5%. Berikutnya untuk kategori kurang puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 6 yaitu sebanyak 7,5% dan untuk kategori tidak puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 3 yaitu sebanyak 7,5%.

Tabel 5. Distribusi Presentase Responden Terhadap Kepuasan Pasien dalam Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien			
		SP	P	KP	TP
		(4)	(3)	(2)	(1)
		%	%	%	%
1.	Petugas kesehatan teliti dan terampil dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan pasien	32,5	60	7	0,5
2.	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang tindakan pelayanan kesehatan pada pasien	30,5	67,5	1,5	0,5
3.	Semua petugas kesehatan menampilkan senyum kepada pasien saat datang berobat	40,5	48	4,5	7
4.	Petugas kesehatan menganggapi keluhan yang pasien rasakan	35,5	64	0,5	0
5.	Petugas kesehatan selalu ramah dan senyum saat memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien	40,5	47,5	5,5	6,5
6.	Petugas kesehatan memberikan keamanan saat memberikan tindakan pelayanan kesehatan kepada pasien	30	62,5	7,5	0

Tabel 6. Distribusi Presentase Responden Terhadap Kepuasan Pasien dalam Dimensi *Empathy* (Empati)

No.	Pernyataan	Kepuasan Pasien			
		SP	P	KP	TP
		(4)	(3)	(2)	(1)
		%	%	%	%
1.	Dokter menanyakan keluhan yang pasien rasakan	55	45	0	0
2.	Petugas kesehatan ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien	49,5	46	4,5	0
3.	Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien	47	52	1	0
4.	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien	26	66	8	0
5.	Petugas kesehatan yang ada di puskesmas meminta maaf jika melakukan kesalahan	25,5	61	9	4,5
6.	Petugas kesehatan sangat memperhatikan pengobatan pasien	26,5	67	5,5	1
7.	Petugas kesehatan memberikan penjelasan tentang masalah pengobatan pasien	26	63	8,5	2,5

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa presentase responden terhadap kepuasan pasien dalam dimensi *empathy* (empati) pada kategori sangat puas jawaban tertinggi pada pernyataan pertama yaitu sebanyak 55%, selanjutnya untuk kategori puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 6 yaitu sebanyak 67%. Berikutnya untuk kategori kurang puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 4 yaitu sebanyak 9% dan untuk kategori tidak puas jawaban tertinggi pada pernyataan ke 4 yaitu sebanyak 4,5%.

### Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 7. Distribusi Gambaran Umum Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Kurang Puas	98	49
Puas	102	51
Total	200	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien direkapitulasi dan dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu kurang puas dan puas. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut didapatkan bahwa responden dengan kepuasannya kurang puas sebesar 98 atau 49% dan puas sebesar 102 atau 51%.

### Karakteristik Responden dan Kepuasan Pasien

Karakteristik responden berdasarkan umur yang merasa kurang puas terbanyak yaitu pada kelompok umur 26-35 tahun sebanyak 39 dan yang merasa puas terbanyak yaitu pada kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 29. Selanjutnya untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang merasa kurang puas terbanyak yaitu yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 dan yang merasa puas

terbanyak yaitu pada responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 74. Berikutnya yaitu untuk karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang merasa kurang puas terbanyak yaitu yang pekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 30 dan yang merasa puas terbanyak yaitu yang pekerjaannya juga sebagai ibu rumah tangga sebanyak 39. Terakhir untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang merasa kurang puas terbanyak yaitu yang pendidikan terakhir SMA sebanyak 37 dan yang merasa puas terbanyak juga pada responden yang pendidikan terakhir SMA sebanyak 40.

### **Status Akreditasi Puskesmas dan Kepuasan Pasien**

Hasil tabulasi silang antara status akreditasi puskesmas dan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 8. Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa status akreditasi puskesmas yang tidak terakreditasi yang merasa kurang puas sebanyak 64% dan yang merasa puas sebanyak 36%, sedangkan untuk status akreditasi puskesmas yang terakreditasi yang merasa kurang puas sebanyak 34 dan yang merasa puas sebanyak 66.

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Status Akreditasi dan Kepuasan Pasien

Status Akreditasi Puskesmas	Kepuasan Pasien		N	%
	Kurang Puas (%)	Puas (%)		
Tidak Terakreditasi (Puskesmas Sorong Barat)	64	36	100	50
Terakreditasi (Puskesmas Malawei)	34	66	100	50
Total	98	102	200	100

### **Hubungan antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Sorong**

Tabel 10. Uji Statistik Untuk Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Status Akreditasi		Sum of Ranks	p value
	n	Mean Rank		
Tingkat Kepuasan Pasien	Tidak Terakreditasi (Puskesmas Sorong Barat)	100	85,50	0,000
	Terakreditasi (Puskesmas Malawei)	100	115,50	
Total	200			



Sesuai dengan hasil uji statistik pada tabel di atas maka terlihat bahwa nilai  $p = 0,000 < 0,05$ , maka dengan demikian kedua variabel saling berhubungan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien, juga dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien di puskesmas yang terakreditasi yaitu Puskesmas Malawei (terakreditasi madya) lebih tinggi dari pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sorong Barat yang belum terakreditasi.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Junaidi (2009) tentang “Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” yang dilakukan terhadap 100 responden pasien pada 2 (dua) puskesmas yaitu Puskesmas Sambirejo dan Puskesmas Mondokan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien ( $p = 0,006$ ). Menurut hasil penelitian dari Mirshanti (2017) bahwa tentang “Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi dan Jenis Asuransi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas” yang dilakukan pada 200 responden pada 4 (empat) puskesmas dengan status akreditasi yang berbeda di

Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar, sehingga dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh akreditasi ( $p = 0,069$ ).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis terhadap 200 responden tentang hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Sorong Provinsi Papua Barat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sorong Barat (belum terakreditasi) mayoritas yang merasa puas (36%) responden.
2. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Malawei (terakreditasi madya) mayoritas yang merasa puas (66%) responden.
3. Terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas di Kota Sorong Provinsi Papua Barat.

## **SARAN**

1. Bagi Puskesmas  
Perlu adanya peningkatan pelayanan tidak hanya sebatas pelayanan kesehatan saja tetapi secara menyeluruh seperti ketepatan waktu dan kecepatan dalam melayani pasien di loket pendaftaran, rekam medik dan setiap poli sehingga tidak mengakibatkan pasien menunggu

terlalu lama dan pasien dapat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diperoleh.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya dan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan lagi penelitian tentang status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien tidak hanya pada dua puskesmas saja tapi lebih dari dua puskesmas dengan tingkat status akreditasi yang berbeda-beda, serta perlu adanya penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi status akreditasi puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Junaidi Nasrun. 2010. *Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta, (Online), (<http://eprints.ums.ac.id/4011/>). Diakses 10 Juni 2018.
- Mirshanti Farahdila. 2017. *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi Dan Jenis Asuransi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas*. Tesis. Program Pascasarjana Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Sebelas Maret, (Online), ([https://eprints.uns.ac.id/39498/1/S021508013\\_pendahuluan.pdf](https://eprints.uns.ac.id/39498/1/S021508013_pendahuluan.pdf)). Diakses 14 Juni 2018.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*, (Online), (<http://peraturan.go.id/permen/ke-menkes-nomor-46-tahun-2015.html>). Diakses 21 Mei 2018.
- Pohan I. S. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti Endang, Walyani S Elisabeth. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.