

## HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MOPUYA KECAMATAN DUMOGA UTARA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Cilvia Debi Pratiwi\*, Adisti A. Rumayar\*, Chreisy K.F. Mandagi \*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Pelayanan Puskesmas yang berkualitas akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Waktu penelitian ini bulan Oktober- Desember 2018. Penelitian dilakukan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 responden rawat jalan di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data berupa univariat dan bivariat, uji statistik menggunakan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan = 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (Reliability) ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,016. Dimensi jaminan (Assurance) ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,020. dimensi bukti fisik (Tangibles) ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,050. Dimensi empati (Empathy) antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,052. Dimensi ketanggapan (Responsiveness) ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,03. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Bagi Puskesmas Mopuya diharapkan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan melakukan survei kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

Puskesmas is a health service unit that is the spearhead in the field of basic health. Quality Puskesmas services will be one of the determinants of efforts to improve public health status. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in Mopuya Health Center, Dumoga Utara Subdistrict, Bolaang Mongondow District. This study used an analytical survey method using a *cross sectional study* approach. The time of this study was from October to December 2018. The study was conducted at the Mopuya Health Center in North Dumoga District, Bolaang Mongondow District. The sample in this study were 89 respondents outpatient in Mopuya Health Center, Dumoga Utara Subdistrict, Bolaang Mongondow District. The research instrument used a questionnaire. Analysis of data in the form of univariate and bivariate, statistical tests using Chi-square test with a confidence level = 95%. The results showed that the quality of health services consisting of five dimensions, namely reliability, there is a relationship between the quality of health care services and patient satisfaction with a value of  $p$  value = 0.016. The guarantee dimension (Assurance) has a relationship between the quality of health services and patient satisfaction with a  $p$  value = 0.020. physical evidence dimension (Tangibles) there is a relationship between the quality of health care services and patient satisfaction with a  $p$  value = 0.050. Empathy dimension between the quality of health services and patient satisfaction with a  $p$  value = 0.052. The dimension of responsiveness (Responsiveness) has a relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients with a  $p$  value = 0.03. The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction in Mopuya Health Center, Dumoga Utara

*District, Bolaang Mongondow District. Mopuya Health Center is expected to improve the quality of health services by conducting a patient satisfaction survey.*

**Keywords :** *Quality Of Health Services, Patient Satisfact*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk seluruh masyarakat yang berada Indonesia karena merupakan kebutuhan dasar bagi masyarakat umum dan harus dilakukan tanpa memandang status sosial ekonomi agama dari setiap orang. Pemerintah diwajibkan memberi pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat untuk menjadikan masyarakat Indonesia tetap sehat. Program-program yang di selenggarakan pemerintah yaitu meningkatkan status kesehatan dan meningkatkan gizi ibu dan anak, meningkatkan pengendalian penyakit, meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan, meningkatkan cakupan pelayanan kesehatan universal, terpenuhinya kebutuhan tenaga kesehatan, obat, vaksin, serta meningkatkan responsivitas sistem kesehatan. Setiap upaya yang dilakukan oleh pemerintah tentunya harus dimulai dari peningkatan pelayanan kesehatan tingkat dasar kepada masyarakat yang merupakan ujung tombak (Siswanto, 2015).

Puskesmas merupakan suatu unit pelayanan kesehatan yang penting untuk

masyarakat karena Puskesmas adalah ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Puskesmas dituntut agar lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerja masing-masing dengan jangkauannya yang luas sampai ke pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Berkembangnya masyarakat dengan kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga lebih meningkat. Menghadapi hal itu maka diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004).

Kualitas pelayanan kesehatan telah banyak digunakan dalam konsep penelitian yang dikenal sebagai lima dimensi pelayanan. Kehandalan (*Reliabilitas*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai, serta ketepatan waktu, kesesuaian antara harapan waktu, dan pengobatan bagi pasien. Jaminan (*Assurance*) meliputi keterampilan dan pengetahuan yang

dimiliki, kesopanan, keramahan, kepercayaan. Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fisik gedung, kebersihan, ruangan, kelengkapan peralatan. Empati (*Emphaty*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan, komunikasi dalam menyampaikan informasi. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap (Satrianegara, 2014).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan alat pengukur yang penting dan mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena dapat memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan atau diberikan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 1999). Selain itu Sabarguna (2004) juga bahwa, kepuasan pasien adalah merupakan nilai

subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kemenkes) Nomor 128 tahun 2004, Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan Kabupaten untuk melaksanakan tugas-tugas teknik operasional pembangunan kesehatan di wilayah kecamatan. Di dalam Puskesmas terdapat enam pokok upaya kesehatan yang wajib diselenggarakan oleh setiap Puskesmas yang ada di wilayah Indonesia.

Di Kabupaten Bolaang Mongondow, Kecamatan Dumoga Utara tepatnya diwilayah kerja Puskesmas Mopuya telah memiliki fasilitas rawat jalan dan rawat inap. Namun pada tahun 2015 Puskesmas tersebut kunjungan pasien di Puskesmas Mopuya mulai menurun dan melalui observasi awal ada sepuluh orang pasien yang mengatakan bahwa kualitas mutu pelayanan di Mopuya tidak memuaskan. Untuk itulah peneliti tertarik untuk mengetahui Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan dengan

Kepuasan Pasien di Puskesmas Mopuya, Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongodow.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mopuya dan waktu pelaksanaannya bulan Oktober - November tahun 2018. Sampel yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebanyak 89 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrument penelitian yang digunakan yaitu alat tulis, kuesioner, dan komputer. Pengolahan data yang dilakukan adalah editing, coding, pemasukan data, dan pembersihan data. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate. Analisis menggunakan uji statistik kai kuadrat (Chi square) karena terdapat sel yang kurang dari 0,5.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow diperoleh sampel dalam penelitian ini

menggunakan kriteria inklusi yaitu 89 responden yang terdiri dari 36 pasien sebesar 40,4% laki-laki, 53 pasien sebesar 59,6% perempuan. Pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar 18-83 tahun. Pendidikan terakhir pasien yang terbanyak adalah berpendidikan Sekolah Dasar (SD) sebanyak 132 pasien sebesar 36,0% dan yang paling sedikit sebanyak 4 pasien sebesar 4,5% Pendidikan Diploma . Hasil penelitian ini juga menunjukkan pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini terbanyak memiliki pekerjaan sebagai petani yaitu sebanyak 33 pasien sebesar 37,1%. Hasil penelitian ini juga menunjukkan pasien yang berpartisipasi dalam ini terbanyak menggunakan Asuransi Kesehatan BPJS 53 sebanyak 60%, dan Umum 36 sebanyak 40,0%.

## GAMBARAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN

Tabel 1. Distribusi pasien berdasarkan dimensi kualitas jasa pelayanan kesehatan

Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	Kategori			
	Baik		Kurang Baik	
	n	%	n	%
Kehandalan	61	68,5	28	31,5
Jaminan	56	62,9	33	37,1
Bukti Fisik	77	86,5	12	13,5
Empati	61	68,5	28	31,5
Ketanggapan	62	69,7	27	30,3

Kualitas jasa pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan termasuk didalamnya tenaga kesehatan kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Penelitian mengenai kualitas jasa pelayanan kesehatan menggunakan pernyataan-pernyataan yang memuat tentang pelayanan berdasarkan lima dimensi mutu diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi di Puskesmas Mopuya kecamatan Dumoga Utara Bolaang Mongondow.

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu kerangka berpikir yang dapat digunakan dalam menganalisis masalah kualitas layanan kesehatan yang sedang dihadapi dan kemudian mencari solusi yang diperlukan untuk dapat mengatasinya. Jika terjadi ketidakpuasan pasien,

analisis yang dapat dilakukan terhadap setiap dimensi kualitas layanan kesehatan yang belum/tidak terpenuhi, solusi yang tepat akan ditentukan, kemudian dilakukan analisis terhadap standar kualitas layanan kesehatan yang digunakan. Peranan penting dari setiap system layanan kesehatan ialah selalu adanya menjamin kualitas layanan kesehatan yang diberikannya. Dengan semakin meningkatnya perhatian terhadap peningkatan kualitas layanan kesehatan, pemahaman pendekatan jaminan kualitas layanan kesehatan menjadi semakin penting.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan lima dimensi kualitas jasa pelayanan kesehatan pada 89 pasien didapatkan hasil bahwa pada dimensi bukti fisik dari pernyataan yang diberikan kepada pasien masih ada beberapa pasien yang mengeluh tentang gedung puskesmas yang kurang memadai seperti ruang

tunggu di Puskesmas Mopuya yang masih kurang memadai dengan jumlah pasien yang bergitu banyak setiap harinya. Disamping beberapa keluhan yang diutarakan pasien, ada beberapa tanggapan yang positif untuk Puskesmas Mopuya seperti gedung yang bersih, dan juga penampilan dari tenaga kesehatan mulai dari dokter, perawat dan pelayanan administrasi berpenampilan bersih dan rapi. Dari tanggapan positif tersebut sebagian besar pasien merasa nyaman berada di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan dimensi kehandalan sangat memuaskan karena sebagian besar pasien yang datang berobat di Puskesmas Mopuya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti banyak pasien mengatakan setiap kali mendapatkan pelayanan perawat atau tenaga kesehatan selalu memberikan penjelasan mengenai pengobatan yang dilakukan mulai dari hal yang harus dipatuhi dalam pengobatan pasien, tindakan-tindakan yang dilakukan perawat sesuai dengan penyakit yang dialami oleh pasien. Namun disamping itu, ada beberapa pasien yang mengatakan tidak segera mendapat pelayanan ketika datang di puskesmas. Hal tersebut seperti tenaga kesehatan di

puskesmas tidak cepat dan terlalu terbelit – belit dalam memberikan pengobatan karena dalam pengobatan berlangsung tenaga kesehatan pegawai dan dokter yang hanya bercengkrama dengan teman-temannya yang ada didalam ruangan tersebut. Sering kali pasien merasa tidak begitu nyaman ada didalam ruangan tersebut. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi evaluasi bagi Puskesmas.

Berdasarkan hasil tabulasi silang antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Utara yaitu pasien yang memilih kualitas jasa pelayanan kesehatan baik adalah yang terbanyak dibandingkan dengan yang memilih kualitas jasa pelayanan kesehatan kurang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara adalah baik. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Mopuya dilihat dari dimensi bukti fisik (*Tangibles*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empati*).

## **GAMBARAN KEPUASAN PASIEN**

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	56	62,9
Tidak Puas	33	37,1
Total	89	100

Kepuasan pasien adalah suatu gambaran perasaan puas dan senang yang dirasakan oleh pasien, dimana pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan setelah pasien menerima pelayanan. Pernyataan tentang kepuasan pasien bermaksud untuk menilai apakah pasien merasa puas atau tidak puas dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah serta banyak sekali faktor yang berpengaruh dalam dimensi kehidupan manusia. Sulit untuk memenuhi kepuasan semua konsumen pada jasa kesehatan yaitu peranan psikososial merupakan seni dari pelayanan medis. Banyak variabel nonmedis ikut menentukan kepuasan pasien antara lain tingkat pendidikan, latar belakang, sosial, ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup pasien.

Kepuasan pasien yang didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Puskesmas Mopuya yaitu

kebanyak pasien sangat puas terhadap pelayanan administrasi mulai dari pengambilan nomor pasien dilayani dengan cepat, tanggapan lainnya yang didapatkan peneliti ada dua pasien yang mengeluh karena tenaga kesehatan yang ada dibagian pelayanan administrasi belum berada ditempat, hal tersebut juga dilihat langsung oleh peneliti bahwa ada beberapa tenaga kesehatan yang datang terlambat akibatnya pasien tidak merasa puas. Tetapi itu terjadi hanya satu kali saja dan hanya lima pasien yang menilai tidak puas, sebagian besar pasien menilai puas tentang pelayanan yang didapatkan. Dari hasil wawancara banyak pasien mengatakan sangat puas tentang kesiapan dokter dalam melayani pasien. Ada beberapa usulan dari pasien mengenai tenaga kesehatan sebaiknya puskesmas menambah tenaga kesehatan seperti dokter atau perawat supaya pelayanan pengobatan dapat dilakukan dengan cepat, usulan tersebut sangat baik karena disaat jumlah pasien yang banyak pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pengobatan.

Sebagian besar pasien yang datang berobat di Puskesmas Mopuya menggunakan badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS), untuk pernyataan melayani administrasi keuangan semua pasien yang menjadi responden peneliti mengatakan sangat puas dan puas.

Tetapi ada pula yang membayar langsung pengobatan di puskesmas dan tanggapan dari pasien tersebut juga puas terhadap kecepatan melayani administrasi keuangan. Pasien yang datang berobat merasa nyaman ketika dokter atau perawat selalu menanggapi keluhan yang diberikan pasien dan Puskesmas Mopuya selalu memberikan kenyamanan kepada pasien. Contohnya pasien dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya dan puskesmas tersebut memiliki peralatan atau alat medis yang cukup lengkap untuk mengobati pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil

bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Mopuya. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pasien sebanyak 89 sebagian besar menjawab puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Puskesmas Mopuyaseperti persyaratan pelayanan, hubungan antara dokter-pasien, memberikan informasi yang jelas, kenyamanan pelayanan dan ketersediaan fasilitas serta obat-obatan.

#### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

Tabel 3. Tabulasi silang antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien

Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	<i>pValue</i>	
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	35	39,3	11	23,6	46	62,9	0,015
Kurang Baik	21	12,4	22	24,7	43	37,1	
Total	56	51,7	33	48,3	89	100	0,025

Tabel 3 menunjukkan hasil pasien yang memilih puas dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan baik berjumlah 35 (39,3) pasien dan pasien yang memilih puas dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan kurang baik adalah sebanyak 21 (12,4) pasien. Pasien yang memilih kurang puas dengan kualitas jasa

pelayanan kesehatan baik sebanyak 311(23,6) pasien dan pasien yang memilih kurang puas dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan kurang baik sebanyak 22 (24,7) pasien. Hasil uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,015$  dengan tingkat kesalahan 0,05 hingga  $H_0$  ditolak dan dengan

demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memilih kepuasan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang memilih kepuasan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Hal ini diperoleh dari hasil olah data mutu jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari kehandalan, jaminan, tanggapan, empati dan bukti fisik yang keseluruhan adalah baik, selaras dengan responden yang merasa puas. Penelitian yang dilakukan oleh Aliman dan Mohamad (2015) menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan pada lima dimensi memiliki hasil yang positif sehingga dengan adanya pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kembali minat pasien terhadap puskesmas tersebut.

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah Penelitian yang dilakukan Wafom, dkk (2017) tentang kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sorong menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien peserta Badan

Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Sosial) Kesehatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kawengian (2016) tentang hubungan pendidikan, pekerjaan dan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poliklinik penyakit dalam di RSUD Kota Bitung menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan lima dimensi mutu yang memiliki kesamaan tentang pernyataan yang mendapat komplain dari pasien yaitu pasien membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter dan dokter seringkali datang terlambat.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh Pajow (2017) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder didapatkan bahwa adanya hubungan antara ketanggapan, jaminan, empati, dan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder, dan tidak ada hubungan antara kehandalan dan bukti langsung. Oleh karena itu perlu dilihat kembali bahwa Puskesmas dalam segi kehandalan perlu ditingkatkan agar nantinya dapat meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, petugas puskesmas harus dibekali pengetahuan lewat pendidikan dan pelatihan.

Hasil penelitian juga ada keterbatasan penulis alami yaitu, waktu yang terbatas selama melakukan penelitian dan dalam penelitian ini hanya menggunakan dua variabel yakni kualitas jasa pelayanan dan kepuasan pasien, untuk itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel baru seperti tingkat pendidikan dan pekerjaan.

### KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

### SARAN

Bagi Puskesmas Mopuya diharapkan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan melakukan survei kepuasan pasien. Pihak Puskesmas Mopuya lebih meningkatkan kenyamanan pasien khususnya pada ruang tunggu sebaiknya memperbanyak kursi, juga menjaga kebersihan disekitar lingkungan puskesmas.

Bagi peneliti selanjutnya : diharapkan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel yang sama ataupun yang berbeda baik itu

ditempat yang sama dan ditempat yang berbeda.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aminudin M, Umboh J, Tucunan A. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate.* (Online. <http://ejournalhealth.com/index.php/t2/article/view/140/136>). Diakses pada tanggal 2 september 2018
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta : Departemen Republik Indonesia. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2014. *Pedoman Survei Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta
- Efendi, R. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar 2013*. Skripsi, Universitas Hasanuddin, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Makasar.
- Ilyas, Y. 2003. *Asuransi Kesehatan Review Utilisasi, Manajemen Klaim dan Fraud(Kecurangan Asuransi Kesehatan)*. Depok: FKM Universitas Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia*, Jakarta.
- Kolibu, F, Tucunan, A, Kawengian, I.2016. *Hubungan Pendidikan, Pekerjaan dan Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada*

- Poliklinik Penyakit Dalam di RSUD Kota Bitung.*
- (Online)  
<http://ejournalhealth.com/index.php/ikmas/article/view/55>  
Diakses pada tanggal 25 oktober 2018.
- Mandagi, C, Rumayar, A, Pajow, 2017. *Hubungan Antara Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder.* (Online)  
<http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/jurnal-greity-fix.pdf>. Diakses pada 25 oktober 2018
- Muninjaya, A. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Buku Kedokteran EGC.
- Nazrun, J. 2008. *Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dengan Tingkat Kepuasan Pasien.* Skripsi Tidak diterbitkan. Surakarta : Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S.2012. *Ilmu Kesehatan Masyarakat.* Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S.2012. *Metode Penelitian Kesehatan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 44 Tahun 2016 tentang *Pedoman Manajemen Puskesmas.*
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat.*
- Pohan, I,S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Profil Puskesmas Mopuya 2017
- Purwoastuti, E, dan Walyani, E, 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan .* Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press
- Sabarguna, B, S, 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.* Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Satrianegara, M. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan.* Jakarta PT. Salemba Medika.
- Tucunan, A, Rumayar, A, Mangang, L. 2016. *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayana dan Kepuasan pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Liun Kandage Tahuna.* (Online)<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/10903>. Diakses pada tanggal 25 oktober 2018.
- Tucunan, A, Rumayar, A, Wafom, Y, 2017. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AU LANUD Sam Ratulangi Manado.* (Online)[https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=penelitian+adisti+rumayar&btnG](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=penelitian+adisti+rumayar&btnG). Diakses pada tanggal 1 november 2018.