

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI TINJAU DARI PERBEDAAN STATUS AKREDITASI PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS SARIO DAN PUSKESMAS RANOTANA WERU KOTA MANADO

Vaykel Marshel Mokobimbing\*, Chreisy K. F. Mandagi\*, Grace E. C. Korompis\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan oleh pasien yang muncul sebagai akibat dan konsekuensi dari setiap kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien melakukan perbandingan dengan apa yang diinginkannya. Akreditasi puskesmas merupakan sebuah pengakuan terhadap suatu puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen pelaksana akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dilakukan penilaian bahwa puskesmas tersebut telah memenuhi persyaratan standar pelayanan kesehatan untuk puskesmas. Mutu jasa pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri atas lima dimensi utama yang dikenal sebagai *service quality* (*ServQual*), yaitu bukti fisik atau bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Tujuan Penelitian adalah untuk melakukan analisis tingkat kepuasan pada pasien yang di tinjau dari perbedaan status akreditasi pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru di Kota Manado. Metode dalam penelitian adalah survei analitik dengan mempergunakan desain penelitian yaitu *cross sectional* (potong lintang). Penelitian dilakukan di Kota Manado yaitu di Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru dan waktu pelaksanaannya bulan Juni sampai bulan Juli tahun 2019. Responden ialah yang berusia 17 tahun keatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian adalah metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel di masing-masing puskesmas adalah 100. Pengumpulan data menggunakan alat kuesioner yang telah divalidasi. Analisis data yang digunakan berupa analisis univariat dan analisis bivariat. Pengolahan data yang digunakan uji *Chi Square*, untuk tingkatan kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian memperlihatkan adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan status akreditasi ( $p\text{-value} = 0,001$ ). Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sario (terakreditasi Dasar), 42% responden puas dan untuk Puskesmas Ranotana Weru (terakreditasi Madya), 65% responden puas. Kesimpulan yaitu adanya perbedaan tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas Ranotana Weru (terakreditasi Madya) dengan Puskesmas Sario (terakreditasi Dasar). Saran bagi Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru perlu untuk melakukan survei kepuasan pasien yang sebaiknya dilakukan secara berkesinambungan, sehingga dapat mengevaluasi kinerja serta dapat memantau mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan Pasien, Akreditasi Puskesmas, Mutu Pelayanan Kesehatan.

### ABSTRACT

*Patient's satisfaction is a level of patient's feeling that rises as an impact and consequence of any healthcare performance they got, after being compared with what they expected. The accreditation of community health center is a prove given by independent institute of accreditation organization which was set by the health minister meaning that the it has fulfilled the health caring standard of the community health center. The service quality is a complex thing that consists of five main dimensions which known as service quality (ServQual); there are physical evidence or direct evidence, reliable, responsiveness, assurance, empathy. The purpose of this research is to analyze patient's satisfaction level observed from health serving accreditation status difference of Sario and Ranotana Weru community health center in Manado city. This research method is an analytical survey by using cross sectional reasearch design. The study was conducted in Manado city, specifically in Sario and Ranotana Weru community health center and it was held from June to July in 2019. The respondents are 17s and older. Sampling technique in this research is by using purposive sampling technique with the total of each community health center is 100 respondents. The data was gathered by using questionnaire that has been validated. This research uses univariat analysis and bivariat analysis as data analyzation. Data processing is using Chi Square with 95% level of significance ( $\alpha = 0,05$ ). Research result shows that connection exists between the patient's satisfaction with accreditation status ( $p\text{-value} = 0,001$ ). The patient's satisfaction in Sario community health center (base accreditate) is 42% feel satisfied and in Ranotana Weru community health center (madya acreditate) is 65%. The conclusion is, there is a*

*difference between the patient's satisfaction level in Ranotana Weru community (madya accreditate) health care and Sario community health center (base accreditate). The suggestion for both community health center is that they need to do the patient's satisfaction level survey continuously, so it would be able to evaluate the employee's performance also able to increase the health serving quality that has been given to the patient.*

**Keywords:** *Patient's Satisfaction Level, Community Health Center Accreditation, Health Service Quality.*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan oleh pasien yang muncul sebagai akibat dan konsekuensi dari setiap kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien melakukan perbandingan dengan apa yang diinginkannya. Selanjutnya, kepuasan pasien juga merupakan hasil keluaran atas pelayanan kesehatan dan suatu perubahan dari sebuah sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilaksanakan tidak mungkin akan sesuai dan tepat sasaran terlebih berhasil jika tidak melakukan pengukuran terhadap kepuasan pada pasien (Pohan, 2006).

Akreditasi puskesmas merupakan sebuah pengakuan terhadap suatu puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen pelaksana akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dilakukan penilaian bahwa puskesmas tersebut telah memenuhi persyaratan standar pelayanan kesehatan untuk puskesmas secara berkelanjutan dan terus-menerus. (Permenkes Nomor 46 Tahun 2015).

Puskesmas adalah tempat pelayanan kesehatan yang melaksanakan

tindakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan untuk tingkatan pertama, yang mengutamakan prinsip promotif dan preventif, demi tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya pada setiap wilayah kerjanya Puskesmas tersebut (Permenkes, Nomor 75 Tahun 2014). Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan tingkat pertama dan *gate keeper* bagi pelayanan kesehatan formal serta penapisan rujukan, harus mampu memberikan pelayanan bermutu yang sesuai standard pelayanan kesehatan dan standard kompetensi tenaga kesehatan (Molyadi, 2018).

Layanan kesehatan bermutu merupakan suatu layanan dimana layanan kesehatan tersebut selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien. Akibatnya pasien akan menyebarluaskan kepada setiap orang mengenai pelayanan kesehatan yang

baik, dan pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi kesehatan yang baik mutunya (Pohan, 2006). Mutu jasa pelayanan adalah sesuatu yang kompleks terdiri atas lima dimensi utama yang dikenal sebagai service quality (ServQual), yaitu bukti fisik atau bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. (Bustami, 2011).

Berdasarkan data dari Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI tahun 2018, Indonesia memiliki 9.825 Puskesmas dan yang telah terakreditasi sebanyak 7.518 Puskesmas (Pusdatin Kemenkes RI, 2018). Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara tahun 2018, di Sulawesi Utara memiliki 198 Puskesmas yang tersebar di 15 Kabupaten/Kota. Pelaksanaan akreditasi yang telah dilakukan dari tahun 2016 hingga tahun 2018 didapati sebanyak 111 Puskesmas yang telah diakreditasi dan sebanyak 87 Puskesmas yang masih belum terakreditasi (Profil Kesehatan Prov. Sulut, 2018). Untuk kota Manado memiliki total 16 puskesmas dan puskesmas yang telah terakreditasi ialah sebanyak 14 Puskesmas, dimana 6 puskesmas dengan status akreditasi dasar dan 8 puskesmas dengan status akreditasi madya. (Profil Kesehatan Kota Manado, 2017).

Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru merupakan puskesmas di Sulawesi Utara yang secara khusus berada di Kota Manado dan telah melaksanakan akreditasi puskesmas. Status akreditasi untuk Puskesmas Sario saat ini ialah akreditasi dasar, sementara untuk status akreditasi Puskesmas Ranotana Weru telah terakreditasi madya. Peneliti akan melakukan penelitian pada kedua puskesmas ini yaitu Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru. Pemilihan kedua puskesmas ini dilandasi oleh beberapa alasan yang didapati saat peneliti melakukan observasi awal pada kedua puskesmas ini yaitu masing-masing puskesmas memiliki beberapa persoalan yang tergolong sama dalam hal pelayanan seperti permasalahan pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan layanan kesehatan, petugas kesehatan yang kurang ramah, keluhan yang dirasakan pasien kurang ditanggapi petugas kesehatan, penjelasan dari petugas kesehatan terkait pengobatan yang dilakukan masih kurang, pelayanan rujukan yang masih lambat.

Mutu pelayanan dalam rangka memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan merupakan salah satu indikator penilaian Akreditasi Puskesmas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien menjadi bagian

dalam indikator penilaian Akreditasi puskesmas (Kemenkes, 2014).

## METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian adalah survei analitik dengan mempergunakan desain penelitian yaitu *cross sectional* (potong lintang). Penelitian di laksanakan di Kota Manado yaitu di Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru dan waktu pelaksanaannya bulan Juni-Juli tahun 2019. Populasi untuk penelitian ialah seluruh pasien yang telah berkunjung di Puskesmas Sario dan Ranotana Weru, total pasien masing-masing puskesmas yang berkunjung selama tahun 2018 yaitu Puskesmas

Sario sebanyak 8.320 pasien dan Puskesmas Ranotana Weru sebanyak 16.819 pasien, sesuai dengan data dari masing-masing. Pengambilan sampel untuk penelitian yaitu dengan metode *purposive sampling*. Penentuan untuk jumlah sampel menggunakan perhitungan dengan rumus (Taro Yamane) dan diperoleh jumlah sampel di masing-masing puskesmas adalah 100. Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner kepuasan pasien dengan total 34 item penilaian. Uji statistik/ analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Uji statistik yaitu menggunakan uji *Chi Square*, tingkatan kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi untuk Karakteristik Responden berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Pendidikan.

Distribusi	Nama Puskesmas		N	%
	Puskesmas Sario	Puskesmas Ranotana Weru		
1. Umur				
17-25 Tahun	18	29	47	23,5
26-35 Tahun	19	8	27	13,5
36-45 Tahun	20	12	32	16
46-55 Tahun	17	24	41	20,5
56-65 Tahun	22	20	42	21
>65 Tahun	4	7	11	5,5
2. Jenis Kelamin				
Laki-laki	35	38	73	36,5
Perempuan	65	62	127	63,5
3. Pekerjaan				
Buruh	3	4	7	3,5
Petani	0	2	2	1
Pedagang	1	6	7	3,5
PNS	7	3	10	5
Swasta	39	37	76	38
Ibu Rumah				

Tangga	35	32	67	33,5
Wartawan	0	1	1	0,5
Honorar	4	5	9	4,5
Pensiunan	7	6	13	6,5
Mahasiswa	2	4	6	3
Pelajar	1	0	1	0,5
Tidak Bekerja	1	0	1	0,5
4. Pendidikan				
Tidak Sekolah	0	1	1	0,5
SD	4	6	10	5
SMP	11	19	30	15
SMA	68	57	125	62,5
Perguruan Tinggi	17	17	34	17

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien untuk Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru

Dimensi	Puskesmas Sario	Puskesmas Ranotana Weru	n	%	p-value
1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )					
Kurang Puas	49	15	64	32	0.000
Puas	51	85	136	68	
2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )					
Kurang Puas	38	15	53	26,5	0.000
Puas	62	85	147	73,5	
3. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )					
Kurang Puas	59	39	98	49	0.005
Puas	41	61	102	51	
4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )					
Kurang Puas	27	9	36	18	0.001
Puas	73	91	164	82	
5. Empati ( <i>Emphaty</i> )					
Kurang Puas	18	7	25	12,5	0.019
Puas	82	93	175	87,5	

Penilaian untuk kepuasan pasien, dilakukan di Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru yaitu menggunakan tinjauan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan berupa dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*) dan dimensi bukti fisik (*tangible*). Berdasarkan tabel 7 hasil

pengukuran pada dimensi bukti fisik (*tangible*) (p-value = 0.000), hal ini memperlihatkan bahwa adanya hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan status akreditasi dengan tinjauan dimensi bukti fisik (*tangible*) signifikan. Hasil yang sama diperoleh pada pengukuran dimensi kehandalan (*reliability*), dimana dengan tinjauan dimensi kehandalan (*reliability*) nilai p-

value = 0.000. Selanjutnya pengukuran pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan nilai  $p=0.005 < 0.05$ . Hal ini dapat diasumsikan bahwa adanya hubungan antara tingkat kepuasan dengan status akreditasi berdasarkan tinjauan dimensi ketanggapan (*responsiveness*). Untuk dimensi jaminan (*assurance*),

menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan, dimana hasil pengukuran lebih kecil dari nilai  $p=0.001 < 0.05$ . Hubungan yang signifikan ini juga terdapat pada dimensi empati (*emphaty*), Hal ini didasari pada pengukuran yang diperoleh dimana nilai pengukuran dimensi ini lebih kecil dari pada nilai  $p=0.019 < 0.05$ .

Tabel 3. Uji Statistik Tingkat Kepuasan Pasien di Tinjau dari Status Akreditasi Puskesmas

Status Akreditasi	Tingkat Kepuasan		Total	p-value
	Kurang Puas (%)	Puas (%)		
Puskesmas Sario (Dasar)	58	42	100	0.001
Puskesmas Ranotana Weru (Madya)	35	65	100	
Total	93 (46,5)	107 (53,5)	200	

Dari tabel diatas, menunjukkan pengukuran uji *Chi Square* antara tingkat kepuasan pasien dengan status akreditasi terlihat bahwa nilai ( $p\text{-value} = 0.001$ ) sehingga didapatkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien dan tingkat kepuasan pasien yaitu untuk Puskesmas Sario kategori puas terdapat 42 responden dan kategori kurang puas 58 responden, kemudian untuk Puskesmas Ranotana Weru 65 responden masuk kategori puas dan 35 responden pada kategori kurang puas.

#### **Gambaran Umum Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru**

Gambaran umum tingkat kepuasan pasien dari 200 responden dengan masing-masing puskesmas diambil 100 responden. Kemudian pada setiap dimensi yang ada di analisis oleh peneliti dan untuk kepuasan pasien telah dikategorikan menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas.

Menurut Pohan (2006) menjelaskan bahwa Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan oleh pasien yang muncul sebagai akibat dan konsekuensi dari setiap kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien melakukan perbandingan dengan apa yang diinginkannya. Pasien baru akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang didapatkannya sama

atau melebihi harapannya dan sebaliknya.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di Tinjau dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru**

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yang didapatkan pada Puskesmas Sario yaitu sebanyak 51 responden merasa puas dan 49 responden merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang merasa kurang puas dan mengeluh tentang kondisi gedung puskesmas yang kurang memadai seperti ruang tunggu pasien yang tidak cukup luas, ketersediaan tempat duduk yang masih kurang memadai, serta ruang pemeriksaan yang tidak begitu luas dan belum terjaga sepenuhnya privasi pasien. Hal tersebut belum sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani, (2009) dalam Mernawati dan Zainafree (2016) bahwa bukti fisik (*tangible*) adalah suatu kemampuan layanan kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, hal ini meliputi fasilitas dan sarana fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan pegawainya. Selain keluhan diatas yang disampaikan oleh pasien, juga terdapat beberapa tanggapan baik yang

diutarakan untuk Puskesmas Sario seperti penampilan dokter dan tenaga kesehatan yang rapi dan bersih, tersedianya kamar mandi, serta ruang tunggu yang bersih dan nyaman.

Selanjutnya tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yang didapatkan pada Puskesmas Ranotana menunjukkan bahwa sebanyak 85 responden merasa puas dan 15 responden merasa kurang puas. Ketidakpuasan pasien tersebut dikarenakan ruang tunggu yang masih belum cukup luas dan masih dikeluhkan serta terdapat asumsi bahwa beberapa petugas kesehatan kurang rapi dalam berpakaian. Akan tetapi sebagian besar pasien telah merasa puas dengan tanggapan yang baik seperti kondisi bangunan yang masih tergolong bangunan baru dan terawat, ruang tunggu bersih, memiliki ruang pemeriksaan yang terjaga privasinya serta penampilan dokter dan tenaga kesehatan yang bersih dan rapi. Hal ini pun sejalan dengan penelitian dari Kuntoro dan Istiono, (2017) dimana menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dan baik akan pelayanan yang diberikan berkaitan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*) yang dilakukan pada pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor bukti

fisik (*tangible*) berhubungan dengan tingkat kepuasan.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di Tinjau dari Dimensi Keandalan (*Reliability*) pada Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru**

Tingkat kepuasan pada dimensi keandalan (*reliability*) yang didapatkan pada Puskesmas Sario yaitu sebanyak 62 responden merasa puas dan 38 responden merasa kurang puas. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas pada Puskesmas Sario telah berjalan dengan baik. Ini dibuktikan dengan hasil pengukuran yang dilakukan oleh peneliti. Beberapa tanggapan yang baik diutarakan pasien seperti petugas kesehatan dapat menjelaskan dengan baik tentang pengobatan pasien, dokter dan tenaga kesehatan dapat memberikan tindakan yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien, serta petugas dapat memberikan pelayanan dengan cepat kepada pasien. Meskipun demikian, masih terdapat pasien yang merasa kurang puas hal ini dibuktikan lewat hasil pengukuran yang dilakukan oleh peneliti dan beberapa tanggapan yang diberikan oleh pasien seperti pelayanan kesehatan yang terkadang terlambat, serta terdapat beberapa pelayanan yang diberikan petugas masih berbelit-belit yang dapat membuat pasien merasa kurang puas. Hal ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Mernawati dan Zainafree, (2016) yang menyatakan bahwa faktor dimensi keandalan (*reliability*) berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana pasien masih mengeluhkan keterlambatan jadwal pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas Lamper Tengah yang dapat mengakibatkan antrean pasien menumpuk dan membutuhkan waktu lama pasien untuk menunggu.

Tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Ranotana Weru yang menunjukkan bahwa sebanyak 85 responden merasa puas dan 15 responden merasa kurang puas. Berdasarkan hasil wawancara singkat yang sempat peneliti lakukan kepada beberapa pasien yang masih merasa kurang puas dengan dimensi ini, didapati mereka mengeluhkan pelayanan yang diberikan puskesmas masih mengalami keterlambatan atau tidak tepat waktu untuk memulai pelayanan yang mengakibatkan pasien harus menunggu cukup lama dan hal ini menimbulkan ketidakpuasan. Namun secara keseluruhan pasien telah merasa puas dengan dimensi ini, dibuktikan dengan hasil pengukuran yang telah dilakukan oleh peneliti dan anggapan baik yang diutarakan pasien seperti pelayanan dokter dan tenaga kesehatan dapat memberikan tindakan yang sesuai dengan penyakit pasien, petugas dapat



memberikan pelayanan pengobatan dengan cepat kepada pasien, dan petugas kesehatan dapat menjelaskan dengan baik tentang pengobatan pasien. Sehingga didapatkan kesimpulan bahwa faktor kehandalan (*reliability*) berhubungan dengan tingkat kepuasan.

### **Tingkat Kepuasan di Tinjau dari Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) pada Puskesmas Sario dan Ranotana Weru**

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan (*responsiveness*) pada Puskesmas Sario, menunjukkan bahwa 41 responden telah merasa puas dan 59 responden masih merasa kurang puas. Ketidakpuasan ini diperoleh akibat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang menyangkut aspek dalam dimensi ini belum maksimal. Selain itu hasil wawancara dengan beberapa responden yang merasa kurang puas dengan dimensi ini memberikan tanggapan seperti petugas kesehatan yang kurang bersedia menawarkan bantuan kepada pasien yang mengalami kesulitan, juga petugas kurang menjelaskan dengan baik terkait informasi tentang pelaksanaan pelayanan, serta informasi mengenai tindakan pengobatan yang akan dilakukan. Dan hal ini tidak sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh

Mukti, (2007) dalam Mernawati dan Zainafree, (2016) yang menyatakan bahwa *responsiveness* menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Akan tetapi terdapat anggapan baik oleh pasien yang merasa puas terutama saat dokter memeriksa pasien dengan cepat dan teliti serta bersedia mendengarkan keluhan pasien, petugas apotek yang menjelaskan dengan baik dosis dan cara minum obat yang benar serta petugas kesehatan yang ada dipuskesmas cepat dan tepat dalam melaksanakan pelayanan.

Berbeda dengan hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Ranotana Weru yang berhubungan dengan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dimana menunjukkan sebanyak 61 responden merasa puas dan 39 responden merasa kurang puas. Meskipun masih terdapat ketidakpuasan akan pelayanan puskesmas menyangkut dimensi ini, tetapi masih banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan puskesmas. Dibuktikan dengan hasil pengukuran terhadap dimensi ini oleh peneliti yang menunjukkan banyak pasien merasa puas dan beberapa anggapan yang sangat baik oleh pasien yang merasa puas berdasarkan hasil wawancara singkat terkait dimensi ini seperti dokter

mendengarkan dengan baik keluhan pasien, dokter memeriksa pasien dengan cepat dan teliti, lalu anggapan pasien dimana petugas apotek menjelaskan informasi mengenai dosis dan penggunaan dengan benar, selain itu pasien juga menerima penjelasan informasi dari petugas kesehatan mengenai tindakan pengobatan dengan baik. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Sabarguna, (2005) dalam Mernawati dan Zainafree, (2016) yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien penerima jasa layanan kesehatan dapat didekati melalui aspek hubungan pasien dengan petugas kesehatan yang mencakup keramahan, informative, *responsive*, suportif, cekatan dan sopan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor/dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berhubungan dengan tingkat kepuasan.

#### **Tingkat Kepuasan di Tinjau dari Dimensi Jaminan (*Assurance*) pada Puskesmas Sario dan Ranotana Weru**

Berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Sario ditinjau dari dimensi jaminan (*assurance*) diperoleh 73 responden merasa puas dan 27 responden merasa kurang puas. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi ini telah berjalan dengan baik. Dikatakan baik karena dapat dibuktikan dengan hasil pengukuran yang menunjukkan sebagian

besar pasien telah merasa puas akan pelayanan yang diberikan berkaitan dengan dimensi jaminan. Selain dari hasil pengukuran, wawancara singkat pun sempat dilakukan oleh peneliti dengan menanyakan kepada responden beberapa alasan yang membuat mereka merasa puas dengan pelayanan yang menyangkut dimensi ini dan didapatkan beberapa anggapan yang baik seperti petugas kesehatan yang dapat memberikan rasa aman kepada pasien saat pasien mendapatkan pelayanan, petugas bersedia mendengarkan keluhan yang pasien rasakan serta menurut beberapa pasien juga memberikan tanggapan bahwa petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang baik dan bias diharapkan. Beberapa anggapan ini sejalan dengan pandangan dari Kuntoro dan Istiono, (2017) dimana pada dimensi jaminan (*assurance*) menekankan pada kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama pegawainya mampu memenuhi kebutuhan konsumennya, serta memberikan pelayanan dengan kepastian dan bebas keragu-raguan.

Hasil pengukuran kepuasan pasien yang didapatkan pada Puskesmas Ranotana Weru berkaitan dengan dimensi jaminan (*assurance*), menunjukkan sebanyak 91 responden

merasa puas dan 9 responden kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas menyangkut dimensi ini. Selain itu peneliti juga menyempatkan untuk melakukan wawancara dan bertanya kepada pasien yang merasa puas dengan dimensi tersebut. Dan didapatkan beberapa anggapan yang baik seperti, pasien dapat mengerti setiap penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan mengenai tindakan pengobatan, keluhan yang dikeluhkan pasien kepada dokter dan tenaga kesehatan didengarkan dengan baik, petugas kesehatan dapat menampilkan senyum ketika pasien datang berobat serta menurut beberapa pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat menjanjikan dan mampu memberikan rasa aman kepada pasien yang menerima tindakan pengobatan baik dari dokter maupun tenaga kesehatan lain. Hal ini pun sejalan dengan penelitian dari Lontaan, (2018) dimana menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dan baik akan pelayanan yang diberikan berkaitan dengan dimensi jaminan (*assurance*) yang dilakukan pada Puskesmas Ratahan, Kabupaten Minahasa Tenggara. Meski demikian masih terdapat beberapa responden yang merasa kurang dengan pelayanan yang

berkaitan dengan dimensi ini, seperti yang didapatkan oleh peneliti dari wawancara singkat terkait ketidakpuasan tersebut yaitu petugas kesehatan yang belum mampu menampilkan senyuman kepada pasien yang datang berobat dan menurut responden terdapat petugas kesehatan yang kurang mendengarkan keluhan pasien. Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor jaminan (*assurance*) berhubungan dengan tingkat kepuasan pada pasien.

#### **Tingkat Kepuasan di Tinjau dari Dimensi Empati (*Empathy*) pada Puskesmas Sario dan Ranotana Weru**

Pada dimensi ini di Puskesmas Sario, menunjukkan bahwa sebanyak 82 responden merasa puas dan 18 responden merasa kurang puas.. Akan tetapi masih terdapat responden yang merasa kurang puas yang dapat dilihat dari hasil pengukuran yang diperoleh peneliti serta beberapa tanggapan yang diperoleh peneliti dari responden lewat wawancara seperti tenaga kesehatan yang menurut pasien yang bersedia menjadi responden kurang menanyakan dengan rinci keluhan yang pasien rasakan, pasien masih mengeluhkan petugas kesehatan yang kurang memperhatikan pengobatan pasien serta kurang memberikan penjelasan mengenai masalah pengobatan dari pasien. Hal ini pun tidak sejalan dengan

pendapat dari Lupiyoadi dan Hamdani, (2009) dalam Mernawati dan Zainafree, (2016) yang menyatakan bahwa empati (*emphaty*) merupakan ketersediaan pemberi jasa untuk mendengarkan dan adanya perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan pasien. Indikatornya adalah mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, perhatian pada kondisi pasien, menyampaikan informasi cara minum obat serta memberi untuk kunjungan ulang.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan yang diperoleh peneliti dari Puskesmas Sario berbeda dengan yang didapatkan peneliti di Puskesmas Ranotana. Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa pada dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan bahwa sebanyak 93 responden merasa puas dan 7 responden kurang puas pada dimensi ini. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa responden terkait dengan dimensi ini didapatkan beberapa tanggapan yang baik seperti setiap keluhan yang dikeluhkan oleh pasien ditanyakan oleh dokter dan tenaga kesehatan yang bertugas saat pasien berobat, dan keluhan tersebut ditanggapi dengan baik oleh dokter dan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien, kemudian anggapan lainnya yang membuat pasien merasa puas yaitu petugas kesehatan yang

ramah dan sopan saat memberikan pelayanan serta petugas kesehatan memohon maaf jika terdapat kesalahan atau pun kendala terkait pelayanan yang diberikan dan juga petugas kesehatan dapat memberikan penjelasan tentang masalah pengobatan yang pasien jalani. Hal ini sekaitan dengan penelitian dari Muhammad, (2015) di Puskesmas Siko Kota Ternate yang menunjukkan bahwa empati petugas merupakan aspek dominan terhadap kepuasan pasien. Ini pun sesuai dengan pendapat Pohan (2006) dalam Handayani, (2016) yang menyatakan bahwa empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa).

### **Hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien dengan Status Akreditasi Puskesmas**

Berdasarkan hasil analisis bivariat yang menggunakan uji *Chi Square*, maka didapatkan hasil yaitu ( $p\text{-value} = 0.001$ ). Dari hasil pengukuran ini memperlihatkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan status akreditasi puskesmas, dan adanya perbedaan antara tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ranotana Weru (terakreditasi Madya) lebih tinggi, dibandingkan tingkat kepuasan pasien

di Puskesmas Sario (terakreditasi Dasar). Dimana Puskesmas Sario 42 responden (42%) puas dan 58 responden (58%) kurang puas. Kemudian pada Puskesmas Ranotana Weru 65 responden (65%) puas dan 35 responden (35%) kurang puas.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Suabey (2019) tentang “Hubungan Antara Status Akreditasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wasior Dan Sabubar Kabupaten Teluk Wondama Provinsi Papua Barat”, yang telah dilakukan pada 190 responden di Puskesmas Puskesmas Wasior dan Puskesmas Sabubar Kabupaten Teluk Wondama Provinsi Papua Barat. Dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas nilai ( $p$ -value = 0,000). Hal ini juga diperoleh pada penelitian sebelumnya oleh Junaidi (2009) tentang “Hubungan Status Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien” yang dilakukan pada 100 pasien di masing-masing Puskesmas Sambirejo dan Puskesmas Mondokan, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai ( $p$  = 0,006). Hasil penelitian oleh peneliti serta penelitian

pembandingan lainnya menunjukkan bahwa status akreditasi mempengaruhi mutu dan kualitas pelayanan kesehatan secara khusus di suatu puskesmas.

## KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien untuk Puskesmas Sario (terakreditasi Dasar) didapatkan 42% pada kategori puas dan 52% kategori kurang puas.
2. Tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Ranotana Weru dengan status akreditasi Madya adalah 65% pada kategori puas dan 35% pada kategori kurang puas.
3. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien antara Puskesmas Sario (terakreditasi Dasar) dengan Puskesmas Ranotana Weru (terakreditasi Madya) di Kota Manado.

## SARAN

1. Bagi Puskesmas Sario Puskesmas Sario perlu untuk melakukan survei kepuasan pasien yang sebaiknya dilakukan secara berkesinambungan, sehingga dapat mengevaluasi kinerja mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Dan dari hasil evaluasi tersebut perlu adanya perbaikan secara terus menerus. Seperti halnya perbaikan sarana fisik

puskesmas, ketepatan waktu pelaksanaan layanan kesehatan baik saat proses pendaftaran, pelayanan di setiap poli, layanan rujukan dan prolanis serta pelayanan lainnya. Sehingga dari semakin baiknya mutu layanan yang diberikan oleh puskesmas maka pasien akan semakin merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

## 2. Bagi Puskesmas Ranotana Weru

Puskesmas Ranotana Weru sebaiknya terus melakukan survei kepuasan pasien secara berkesinambungan, hal ini dilakukan agar dapat mengevaluasi kinerja serta dapat memantau mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan kepada pasien. Terutama masalah waktu tunggu pasien yang perlu untuk dibuat semakin efisien agar pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Dengan kondisi bangunan serta sarana prasarana yang semakin baik dan juga pelayanan kesehatan yang telah berjalan baik maka manajemen puskesmas perlu untuk terus mempertahankan keunggulan tersebut. Sehingga dari semakin baiknya mutu layanannya.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sangat diharapkan agar para peneliti selanjutnya nantinya dapat

lebih memperdalam dalam penelitian serupa terutama penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien ditinjau dari perbedaan status akreditasi pelayanan kesehatan yang tidak hanya dilakukan pada dua puskesmas saja tetapi lebih dari dua puskesmas dengan status akreditasi yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Handayani, S. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*. (Online). (<http://www.ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135/119>). Diakses pada, 18 Juni 2019
- Kuntoro, W dan Istiono, W. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. (Online). (<https://journal.ugm.ac.id/jkesvo/article/view/30327/18310>). Diakses pada, 2 Agustus 2019.
- Molyadi. 2018. *Pelaksanaan Kebijakan Akreditasi Puskesmas Di Kabupaten Kubu Raya*. (Online). (<http://journal.ugm.ac.id/jkki/article/view/25486/21518>). Diakses pada, 12 Mei 2019.
- Peraturan Menteri Kesehatan, RI. Nomor 46 Tahun 2015 *tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik*

- Pratama, Tempat Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Pohan, I, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Suabey, R. 2019. *Hubungan Antara Status Akreditasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wasior Dan Sabubar Kabupaten Teluk Wondama Provinsi Papua Barat.* (Online) (<http://ejournalhealth.com/index.php/paradigma/article/view/1082/1027>). Diakses pada, 30 Juli 2019.
- Utami, T, Y. 2018. *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Penumping Surakarta.* (Online) (<http://ojs.udb.ac.id/index.php/infokes/article/view/197>). Diakses pada, 30 Juli 2019.