

HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KAKASKASEN KOTA TOMOHON

Winda E E Mongdong*, Febi K Kolibu*, Franckie R R Maramis*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memberi apa saja yang kita inginkan atau dapat juga disebut sebagai kepuasan pasien. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen kota Tomohon. Populasi adalah keseluruhan pasien rawat jalan yang datang berkunjung di Puskesmas Kakaskasen kota Tomohon. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien ($p=0,012$) nilai OR 3,474. Saran kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Kakaskasen sebaiknya melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di Puskesmas Kakaskasen.

Kata Kunci : Mutu jasa pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Kakaskasen

ABSTRACT

The Puskesmas has the authority and responsibility for maintaining public health in its working area. With the development of the middle class society, the demands for better quality health services also increase. Dimensions of health service quality related to patient satisfaction can affect public health and community welfare. Quality health services are often perceived as a health service that can provide whatever we want or it can also be referred to as patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Kakaskasen Public Health Center, Tomohon City. The population was all outpatients who came to visit the Kakaskasen Community Health Center in Tomohon City. The sampling technique in this study used purposive sampling and the sample in this study was 100 respondents. The results showed that there was a relationship between the quality of health services and patient satisfaction ($p = 0.012$) with an OR value of 3.474. Suggestions to health workers at the Kakaskasen Puskesmas should conduct a satisfaction survey on an ongoing basis to evaluate the performance of health services and the quality of services at the Kakaskasen Public Health Center.

Keywords : Quality of service, Patient Satisfaction, Kakaskasen Public Health Center

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dari tingkat pertama, dengan

lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya. Berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan

untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat. Menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Muninjaya, 2004).

Mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2008). Mutu adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen. Dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memberi apa saja yang kita inginkan atau dapat juga disebut sebagai kepuasan pasien (Pohan, 2007). Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mutlak

diperlukan pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien, (Kothler *et al*, 2012). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau lebih dari harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan, 2007).

Penelitian yang dilakukan oleh Mentang dkk (2018), tentang hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon menunjukkan hasil tidak terdapat hubungan antara reliabilitas, jaminan, bukti fisik, dan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon, tetapi pada dimensi ketanggapan menunjukkan terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pontoh, dkk (2018), tentang hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Wawonasa Kota

Manado dengan hasil terdapat hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Wawonasa Kota Manado.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian observasi analitik dengan menggunakan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*) untuk mempelajari dinamika korelasi dengan faktor resiko dan efek, Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan yang datang berkunjung di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berkunjung di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon dari bulan Januari 2019 sampai Desember 2019 dengan jumlah total pasien rawat jalan adalah 24.496 pasien. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus (*Taro Yamare*). Maka jumlah sampel pada penelitian ini dengan menggunakan Rumus didapatkan hasil $n=99,5$ maka total sampel penelitian ini keseluruhan dengan jumlah 100 pasien rawat jalan yang datang berkunjung di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	N	%
Laki-Laki	45	45
Perempuan	55	55
Total	100	100

Pada tabel 1, Menunjukkan bahwa kategori jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 55 responden (55%) dan laki-laki sebanyak 45 responden (55%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	N	%
17-25 Tahun	17	17
26-35 Tahun	10	10
36-45 Tahun	13	13
46-55 Tahun	27	27
56-65 Tahun	24	24
> 65 Tahun	19	19
Total	100	100

Berdasarkan kategori umur, Pada tabel 2, Menunjukkan bahwa kategori Umur yang paling banyak berada pada kategori umur 46-55 yaitu 27 responden (27%), umur 56-65 tahun sebanyak 24 responden (24%), umur >65 tahun ada 19 responden (19%), umur 17- 25 tahun sebanyak 17 responden (17%), umur 16 – 45 tahun sebanyak 13 responden (13%), dan yang paling sedikit kategori umur 26- 35 tahun sebanyak 10 responden (10%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	N	%
Tidak Sekolah	2	2
SD	11	11
SMP	17	17
SMA	55	55
Sarjana	15	15
Total	100	100

Berdasarkan kategori tingkat pendidikan , Pada tabel 3, Menunjukkan bahwa kategori pendidikan SMA yang paling banyak dengan 55 responden (55%), diikuti pendidikan SMP sebanyak 17 responden (17%), Sarjana sebanyak 15 responden (15%), SD sebanyak 11 responden (11%), dan ada yang tidak sekolah ada 2 responden (2%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pendidikan	N	%
Pelajar/Mahasiswa	12	12
ASN/Polri/TNI	21	21
Tidak Bekerja/IRT	28	28
Petani	10	10
Wiraswasta	11	11
Pensiunan	5	5
Karyawan Swasta	11	11
Lain-lain	2	2
Total	100	100

Pada tabel 4, Menunjukkan bahwa kategori yang tidak berkerja/IRT yang paling banyak dengan 28 responden (28%), ASN/Polri/TNI sebanyak 21 responden (21%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 12 responden (12%), Wiraswasta sebanyak 11 responden (11%), Karyawan Swasta sebanyak 11 responden (11%), Petani sebanyak 10 responden (10%), Pensiunan

sebanyak 5 responden (5%), dan lain – lain ada 2 responden (1%).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Asuransi Kesehatan

Asuransi Kesehatan	N	%
Tidak memiliki asuransi	25	25
BPJS Kesehatan	64	64
BPJS Ketenagakerjaan	11	11
Total	100	100

Pada tabel 5, Menunjukkan bahwa paling banyak responden memiliki asuransi BPJS kesehatan dengan 64 responden (64%), Tidak memiliki asuransi kesehatan sebanyak 25 responden (25%), dan memiliki asuransi BPJS ketenagakerjaan sebanyak 11 responden (11%).

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	N	%
Baik	58	58
Kurang Baik	42	42
Total	100	100

Pada tabel 6 berdasarkan Bukti Fisik, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 pernyataan dan nilai median 40, yang menjawab baik yaitu sebanyak 58 (582%) responden dan responden berdasarkan dimensi bukti fisik kurang baik yaitu sebanyak 42(42%) pasien.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	N	%
Baik	54	4
Kurang Baik	46	6
Total	100	100

Pada table 7 berdasarkan Kehandalan, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Kehandalan dengan jumlah pernyataan sebanyak 7 pernyataan dan nilai median 34, yang menjawab baik yaitu sebanyak 54(54%) responden dan berdasarkan dimensi kehandalan kurang baik yaitu sebanyak 46 (46 %) responden.

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	n	%
Baik	61	1
Kurang Baik	39	9
Total	100	100

Pada tabel 8 berdasarkan Ketanggapan, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi ketanggapan dengan jumlah pernyataan sebanyak 6 pernyataan dan nilai median 30, yang menjawab baik yaitu sebanyak 61 (61%) responden dan responden berdasarkan dimensi ketanggapan kurang baik yaitu sebanyak 39 (39%) pasien.

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (<i>Assurance</i>)	n	%
Baik	78	8
Kurang Baik	22	2
Total	100	100

Pada table 9 berdasarkan Jaminan, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan jumlah pernyataan sebanyak 6 pernyataan dan nilai median 30, yang menjawab baik yaitu sebanyak 78 (78%) responden dan berdasarkan dimensi jaminan kurang baik yaitu sebanyak 22 (22 %) pasien.

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Empati

Empati	N	%
Baik	55	5
Kurang Baik	45	5
Total	100	100

Pada tabel 10 berdasarkan Empati, diketahui bahwa distribusi responden berdasarkan dimensi empati dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 pernyataan dan nilai median 40, yang menjawab baik yaitu sebanyak 55 (55%) responden dan responden kurang baik yaitu sebanyak 45(45%) responden.

KEPUASAN PASIEN

Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	79	9
Tidak Puas	21	1
Total	100	100

Pada tabel 11, diketahui bahwa distribusi kepuasan responden dengan jumlah yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 79 (79%) responden, dan responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak

21(21%).

ANALISIS BIVARIAT

Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 12. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Mutu Jasa Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		OR	P Value
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	N	%				
Baik	60	85,7	10	14,3	70	100		
Kurang Baik	19	63,3	11	36,7	30	100	3,474	0,012

Tabel 12 menunjukkan hasil pasien yang memilih puas dengan mutu jasa pelayanan kesehatan baik berjumlah 60 (85,7%) pasien dan pasien yang memilih puas dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik adalah sebanyak 19 (63,3) pasien. Pasien yang memilih kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan baik sebanyak 10 (14,3) pasien dan pasien yang memilih kurang puas dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik sebanyak 11 (36,7) pasien. Hasil uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa nilai $p = 0,012$ dengan tingkat kesalahan 0,05 hingga H_0 ditolak dan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. Hasil analisis ini juga diperoleh nilai $OR = 3,474$ artinya responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik memiliki peluang 3,474 kali untuk

menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon dibandingkan dengan responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik.

Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan menggunakan pernyataan-pernyataan yang memuat tentang pelayanan berdasarkan lima dimensi mutu diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan maupun tenaga administrasi di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan pada 100 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 ketersediaan tempat duduk atau ruang tunggu di Puskesmas Kakaskasen 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 Kakaskasen seperti gedung yang bersih, terawat 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 Kakaskasen Kota Tomohon.

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan dimensi kehandalan sangat memuaskan karena sebagian besar pasien yang datang berobat di Puskesmas Kakaskasen 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, Namun disamping itu, ada beberapa pasien yang mengatakan tidak segera mendapat pelayanan ketika datang di puskesmas.

Pada dimensi ketanggapan tidak jauh berbeda dengan dimensi kehandalan yaitu pasien sering mengeluh mengenai penanganannya ketika datang di Puskesmas Kakaskasen. Alasan pasien sering merasa tidak nyaman yaitu ketika pasien datang berobat tenaga kesehatan seperti dokter atau pasien tidak segera menangani pasien, pasien sudah berada di Puskesmas tetapi tenaga kesehatan belum berada di Puskesmas. Akibatnya pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Dimensi yang keempat yaitu dimensi jaminan, pada dimensi ini dari hasil

wawancara dengan pasien ada enam pasien yang mengatakan perawat tidak ramah dan tersenyum saat memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, pasien berpendapat bahwa perawat pada saat itu mungkin dalam keadaan yang tidak baik. Tetapi hanya sebagian kecil saja yang berpendapat seperti itu dan hal tersebut dapat dimengerti dan dimaklumi oleh pasien yang datang berobat. Pasien berharap agar hal itu tidak terjadi lagi karena sikap dari perawat juga mempengaruhi kesehatan pasien.

Pada dimensi empati mendapat nilai yang sangat baik dari pasien karena pasien selalu ramah dan sopan ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada pasien, perawat selalu memberikan pelayanan dengan sabar kepada pasien, perawat sangat memperhatikan pengobatan pasien dan selalu memberikan penjelasan tentang semua hal yang pasien tidak mengerti. Menurut pasien hal-hal tersebut membuat pasien ingin datang kembali berobat ke Puskesmas Kakaskasen. Banyak pasien berharap agar tanggapan yang negatif menjadi pertimbangan bagi puskesmas agar lebih diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan tanggapan yang positif tetap dipertahankan dan ditingkatkan untuk kesejahteraan bersama.

Gambaran Kepuasan Pasien

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.

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 Kakaskasen Kota Tomohon. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah pasien sebanyak 100 sebagian besar menjawab puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon seperti persyaratan pelayanan, hubungan antara dokter-pasien, memberikan informasi yang jelas, kenyamanan pelayanan dan ketersediaan fasilitas serta obat-obatan.

Hubungan Antara Mutu Pelayanan Jasa Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon

Berdasarkan 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. Presentase pasien yang memilih kepuasan pasien kurang baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik lebih sedikit dibandingkan dengan yang memilih kepuasan pasien kurang baik

dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik.

Hasil uji statistic *chi square*, menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka pasien merasa semakin puas, sebaliknya semakin kurang mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka pasien merasa tidak puas.

Berdasarkan Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kolibu, F, Tucunan, A, Kawengian, I (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 yang didapat oleh Kolibu, F, Maramis, F, Awon, L (2018) tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien penerima bantuan iuran (PBI) di

Puskesmas Remu Kota Sorong menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan kesimpulan bahwa semakin baik mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas maka akan semakin meningkat pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, semakin rendah mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

Ada pula penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Mandagi, C (2016) tentang analisis kualitas jasa pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat RSUD GMIM Bethesda Tomohon menunjukkan hasil terdapat hubungan kepuasan pasien dengan kualitas jasa pelayanan dalam dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, dan bukti langsung.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh Siti Hastuti, dkk (2017) tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Yogyakarta menunjukkan hasil Nilai p dari semua variabel dimensi mutu pelayanan lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Begitu pula dengan penelitian Jihan dan Afriza (2017) Terdapat hubungan antara *reability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Tk IV 01.07.04 Pekanbaru. Begitu pula dengan penelitian Kolibu, F, Tucunan, A, Tametaka, Y (2016) tentang hubungan antara total quality management (TQM) dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kakaskasen menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara perbaikan sistem yang berkesinambungan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kakaskasen dan juga terdapat hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai di Puskesmas Kakaskasen

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.
2. Ada hubungan antara bukti fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.
3. Ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.

4. Ada hubungan antara ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.
5. Ada hubungan antara jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.
6. Ada hubungan antara empati (*Empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon.

Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wawonasa Kota Manado (online)
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23161>.
 diakses pada Tanggal 5 Desember 2020 Pukul 13.00 WITA.

Tjiptono. F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.

DAFTAR PUSTAKA

- Kothler. dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta :Erlangga.
- Mentang, J ; Rumayar, A. A ; Kolibu, F. K. 2018. *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon*. (online)
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22085>. di akses pada Tanggal 5 Desember 2020 pukul 14.00 WITA.
- Muninjaya. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo. S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta.
- Pohan. I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Pontoh. S ; Tucunan, A, A.T, Kolibu, F.K. 2014. *Hubungan Antara Mutu*