



Window of Public Health
JOURNAL

Journal homepage : <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph>



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6505>

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN STATUS AKREDITASI DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TABARINGAN KOTA MAKASSAR

^KNurul Qalbi Awalia¹, Mansyur Sulolipu², Nurgahayu³

^{1,2,3} Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (K): luluawalia28@gmail.com

luluawalia28@gmail.com¹, amsulolipu@gmail.com², nurgahayu@umi.ac.id³

ABSTRAK

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Makassar, hampir seluruh puskesmas di wilayah Kota Makassar telah terakreditasi oleh Kementerian Kesehatan. Puskesmas Tabaringan merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang telah memiliki akreditasi dengan peringkat dasar. Beberapa keluhan yang sering disampaikan pasien di puskesmas ini berkaitan dengan sikap petugas yang kurang ramah, respon pelayanan yang lambat, serta keterbatasan informasi mengenai penggunaan obat. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien berdasarkan status akreditasi puskesmas, ditinjau dari berbagai dimensi kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 227 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi tiap variabel. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien setelah akreditasi dilaksanakan. Pada dimensi Tangibles, sebelum akreditasi 49,3% pasien merasa cukup puas dan 50,7% kurang puas, sedangkan setelah akreditasi meningkat menjadi 89,4% cukup puas dan hanya 10,6% kurang puas. Pada dimensi Reliability, sebelum akreditasi 89,4% pasien merasa cukup puas dan 10,6% kurang puas, sementara setelah akreditasi meningkat menjadi 99,6% cukup puas dan hanya 0,4% kurang puas. Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa sebelum akreditasi seluruh responden (100%) merasa cukup puas, dan setelah akreditasi 99,6% tetap merasa cukup puas dengan 0,4% menyatakan kurang puas. Sedangkan pada dimensi Assurance, sebelum akreditasi hanya 1,3% yang cukup puas dan 98,7% kurang puas, namun setelah akreditasi terjadi peningkatan signifikan yaitu 89,4% cukup puas dan 10,6% kurang puas. Peneliti merekomendasikan agar penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien berdasarkan status akreditasi puskesmas.

Kata Kunci: *Keputusan Pasien, Status Akreditasi, Puskesmas*

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history : (dilengkapi oleh admin)

Received Tanggal Bulan Tahun

Received in revised form Tanggal Bulan Tahun

Accepted Tanggal Bulan Tahun

Available online Tanggal Bulan Tahun

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Based on data from the Makassar City Health Office, almost all community health centers (Puskesmas) in Makassar City have been accredited by the Ministry of Health. Tabaringan Community Health Center is one of the health facilities that has received basic accreditation. Some complaints frequently conveyed by patients at this community health center relate to the unfriendly attitude of staff, slow service response, and limited information regarding drug use. This study aims to describe the level of patient satisfaction based on the community health center accreditation status, reviewed from various dimensions of service quality. The type of research used is quantitative with a descriptive approach. Sampling was carried out using purposive sampling with a total of 227 respondents. Data collection used a questionnaire, then analyzed univariately to determine the frequency distribution of each variable. The results of the study showed an increase in patient satisfaction after accreditation was implemented. In the Tangibles dimension, before accreditation, 49.3% of patients were quite satisfied and 50.7% were dissatisfied, while after accreditation, this increased to 89.4% were quite satisfied and only 10.6% were dissatisfied. In the Reliability dimension, prior to accreditation, 89.4% of patients reported being quite satisfied, while 10.6% were less satisfied. After accreditation, this increased to 99.6% quite satisfied and 0.4% less satisfied. The Responsiveness dimension showed that before accreditation all respondents (100%) felt quite satisfied, and after accreditation, 99.6% remained quite satisfied with 0.4% stating less satisfied. Meanwhile, in the Assurance dimension, before accreditation, only 1.3% were quite satisfied, and 98.7% were less satisfied. However, after accreditation, there was a significant increase, with 89.4% being quite satisfied and 10.6% less satisfied. The researcher emphasizes the need for further research to conduct a more in-depth analysis of the factors that influence patient satisfaction levels based on the accreditation status of community health centers, and invites the audience to participate in this important endeavor.

Keywords: Patient Satisfaction, Accreditation Status, Community Health Centre

PENDAHULUAN

Akreditasi puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standar akreditasi¹. 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.

Kepuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang di rasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan². Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perberdaan antara kinerja yang di rasakan dan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja yang melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat di bentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya³.

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterima kasih. Akibatnya, pasien akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarluaskan segala hal yang baik tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya⁴.

Mutu dan kinerja pelayanan perlu diupayakan untuk ditingkatkan secara berkesinambungan, oleh karena itu umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan Puskesmas secara aktif diidentifikasi

sebagai bahan untuk penyempurnaan pelayanan Puskesmas. Untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dilaksanakan secara berkesinambungan, maka perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi¹.

Dari sisi kesiapan pelayanan, data berdasarkan RISFASKES (2011) menunjukkan bahwa pencapaiannya belum memuaskan. Kesiapan pelayanan umum di puskesmas baru mencapai 71%. Kurang kesiapan tersebut disebabkan karena kurangnya fasilitas yang tersedia, kurang lengkapnya obat, sarana, dan alat kesehatan, kurangnya tenaga kesehatan, serta belum memadainya kualitas layanan Kesehatan¹.

Hasil penelitian sebelumnya 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.

Berdasarkan data awal yang di peroleh dari Dinas Kesehatan Kota Makassar Tahun 2020 di peroleh hasil bahwa dari 47 puskesmas yang tersebar diseluruh wilayah kota Makassar hanya tinggal satu puskesmas yang belum terakreditasi oleh KEMENKES RI. Puskesmas yang terakreditasi di wilayah kota Makassar berjumlah 46 puskesmas, diantaranya 2 puskesmas yang telah mendapatkan predikat paripurna, 21 puskesmas dengan predikat utama, 16 puskesmas dengan akreditasi madya, dan 6 puskesmas dengan predikat dasar salah satunya adalah puskesmas Tabaringan⁵.

Survey awal sebagai pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Tabaringan Kota Makassar pada bulan September 2020, didapatkan data bahwa kunjungan pasien di bulan Juni sebanyak 2.541 pasien, pada bulan Juli sebanyak 1.680 pasien, pada bulan Agustus sebanyak 2.647 pasien. Studi pendahuluan dilanjutkan dengan survey langsung terhadap sepuluh pasien yang telah berobat ke Puskesmas Tabaringan dengan menanyakan secara langsung poin-poin pertanyaan pada kuesioner terkait kepuasan pasien dengan status akreditasi puskesmas. 7 diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Tabaringan. Masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien mengenai ada beberapa petugas yang tidak ramah dan tidak cepat dalam merespon dan melayani pasien, dan mengenai informasi penggunaan obat. Karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien di puskesmas tersebut peneliti merasa perlu untuk melakukan suatu riset mengenai Gambaran Kepuasan Pasien berdasarkan Status Akreditasi di Puskesmas Tabaringan Kota Makassar tahun 2022 ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan.

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengetahui Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas Tabaringan Kota Makassar Tahun 2022 Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan pada saat sebelum dan setelah akreditasi.

HASIL

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan Puskesmas Tabaringan Kota Makassar

Karakteristik	n	%
Umur		
12-16 tahun	20	8,8
17-25 tahun	76	33,5
26-35 tahun	72	31,7
36-45 tahun	27	11,9
> 46 tahun	32	14,1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	64	28,2
Perempuan	163	71,8
Poliklinik		
Umum	158	69,6
KIA	44	19,4
Gigi	25	11,0
Total	227	100,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa berdasarkan kategori usia, sebanyak 20 (8,8%) responden yang memiliki rentan usia 12-16 tahun, sebanyak 76 (33,5%) responden yang memiliki rentan usia 17-25 tahun, sebanyak 72 (31,7%) responden yang memiliki rentan usia 26-35 tahun, sebanyak 27 (11,9%) responden, sebanyak 32 (14,1%) responden yang berusia > 46 tahun. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 64 (37%) responden yang berjenis kelamin laki-laki dan 163 (71,8%) responden yang berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan poliklinik responden diperoleh hasil sebanyak 158 (69,6%) yang memeriksakan diri di poliklinik umum, sebanyak 44 (19,4%) responden yang memeriksakan diri di poliklinik KIA, dan sebanyak 25 (11,0%) yang memeriksakan diri di poliklinik gigi.

B. *Tangibles* (Nyata/ Bukti Lansung)

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi di Wilayah Kerja Puskesmas Tabaringan Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangibles*

Kepuasan Pasien	Sebelum Akreditasi		Setelah Akreditasi	
	n	%	n	%
Cukup puas	112	49,3	203	89,4
Kurang Puas	115	50,7	24	10,6
Total	227	100,0	227	100,0

Berdasarkan tabel 2 diketahui sebanyak 112 (49,3%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 115 (50,7%) responden. Adapun sebanyak 203 (89,4%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan kurang puas sebanyak 24 (10,6%) responden.

C. *Empathy* (Empati)

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi di Wilayah Kerja Puskesmas Tabaringan Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan *Empathy*

Kepuasan Pasien	Sebelum Akreditasi		Setelah Akreditasi	
	n	%	n	%
Cukup puas	10	4,4	227	100,0
Kurang Puas	217	95,6	-	0,0
Total	227	100,0	227	100,0

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa sebanyak 10 (4,4%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 217 (95,6%) responden. Adapun setelah akreditasi puskesmas, semua responden dengan jumlah sebesar 227 (100,0%) menjawab cukup puas terkait dimensi kualitas pelayanan empathy (empati) di puskesmas Tabaringan kota Makassar.

D. *Reliability* (Keandalan)

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi di Wilayah Kerja Puskesmas Tabaringan Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability*

Kepuasan Pasien	Sebelum Akreditasi		Setelah Akreditasi	
	n	%	n	%
Cukup puas	203	89,4	226	99,6
Kurang Puas	24	10,6	1	4,0
Total	227	100,0	227	100,0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebanyak 203 (89,4%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 24 (10,6%) responden. Adapun sebanyak 226 (99,6%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan kurang puas hanya 1 (0,4%) responden.

E. Responsiveness (Sikap Responsif/Daya Tanggap)

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi di Wilayah Kerja Puskesmas Tabaringan Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness*

Kepuasan Pasien	Sebelum Akreditasi		Setelah Akreditasi	
	n	%	n	%
Cukup puas	227	100,0	226	99,6%
Kurang Puas	-	0,0	1	4,0%
Total	227	100,0	227	100,0

Berdasarkan table 5 diketahui bahwa semua responden dengan jumlah sebanyak 227 (100,0%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan tidak terdapat responden yang kurang puas yaitu 0 (0,0%). Adapun pada saat setelah akreditasi puskesmas ditemukan hanya sebanyak 226 (99,6%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan terdapat 1 (0,4%) jumlah responden yang menjawab kurang puas.

F. Assurance (Jaminan)

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi di Wilayah Kerja Puskesmas Tabaringan Ditinjau dari Dimensi Kualitas Pelayanan *Empathy*

Kepuasan Pasien	Sebelum Akreditasi		Setelah Akreditasi	
	n	%	n	%
Cukup puas	3	1,3	203	89,4
Kurang Puas	224	98,7	24	10,6
Total	227	100,0	227	100,0

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa sebanyak 3 (1,3%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 224 (98,7%) responden. Adapun sebanyak 203 (89,4%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan kurang puas sebanyak 24 (10,6%) responden.

PEMBAHASAN

Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standar Akreditasi⁶. Berdasarkan distribusi frekuensi karakteristik responden yang merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Tabaringan Kota Makassar diketahui bahwa berdasarkan kategori usia, sebanyak 20 (8,8%) responden yang memiliki rentan usia 12-16 tahun, sebanyak 76 (33,5%) responden yang memiliki rentan usia 17-25 tahun, sebanyak 72 (31,7%) responden yang memiliki rentan usia 26-35 tahun, sebanyak 27 (11,9%) responden, sebanyak 32 (14,1%) responden yang berusia > 46 tahun. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 64 (37%) responden yang berjenis kelamin laki-laki dan 163 (71,8%) responden yang berjenis

kelamin perempuan. Selanjutnya, karakteristik responden berdasarkan poliklinik responden diperoleh hasil sebanyak 158 (69,6%) yang memeriksakan diri di poliklinik umum, sebanyak 44 (19,4%) responden yang memeriksakan diri di poliklinik KIA, dan sebanyak 25 (11,0%) yang memeriksakan diri di poliklinik gigi.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi⁷. Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan⁸.

Adapun pembahasan hasil penelitian berdasarkan variabel yang diteliti adalah sebagai berikut berikut:

A. *Tangibles* (Nyata/Bukti Lansung)

Tangibles (Nyata/Bukti Lansung) yang merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM puskesmas dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.

Hasil penelitian diperoleh sebanyak 112 (49,3%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 115 (50,7%) responden. Adapun sebanyak 203 (89,4%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan kurang puas sebanyak 24 (10,6%) responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Famela Dinar Rosadi (2020) dengan judul “Perbedaan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Puskesmas Terakreditasi dan Puskesmas Tidak Terakreditasi” dimana hasil penelitian diperoleh data bahwa tingkat kepuasan pada puskesmas terakreditasi berada pada klasifikasi sangat rendah terdapat 1 responden (0,7%), klasifikasi rendah sebesar 20 responden (13,3%) dan klasifikasi sedang sebesar 129 responden (86%), sedangkan klasifikasi tinggi dan sangat tinggi tidak ada responden yang memilih. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwasanya responden menilai kualitas pelayanan keperawatan pada puskesmas terakreditasi berada pada klasifikasi sedang. Tingkat kepuasan pada puskesmas yang tidak terakreditasi pada klasifikasi sangat rendah terdapat 39 responden (13%) dan klasifikasi rendah sebesar 261 responden (87%), sedangkan klasifikasi sedang, tinggi, dan sangat tinggi tidak ada responden yang memilih. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwasanya responden menilai kualitas pelayanan keperawatan pada puskesmas tidak terakreditasi berada pada klasifikasi rendah.

Puskesmas yang terakreditasi mampu memberikan pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepuasan pasien sedangkan puskesmas yang belum terakreditasi masih belum mampu memberikan pelayanan yang prima⁹.

B. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati) sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan pemberian perhatian penuh kepada pasien yang meliputi perhatian kepada secara pribadi kepada pasien, pemahaman akan kebutuhan pasien, perhatian terhadap kepentingan pasien, ataupun kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan pasien rawat jalan di puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian ini sebanyak 10 (4,4%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 217 (95,6%) responden. Adapun setelah akreditasi puskesmas, semua responden dengan jumlah sebesar 227 (100,0%) menjawab cukup puas terkait dimensi kualitas pelayanan *empathy* (empati) di puskesmas Tabaringan kota Makassar tahun 2022.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Wahyu Widyastuti (2019) yang menguji “Hubungan Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Wilayah Kabupaten Semarang”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien dengan ($p=0,042$) dan ($rp=1,5$) dimana puskesmas yang sudah terakreditasi memiliki tingkat kepuasan 1,5 kali lebih tinggi daripada puskesmas yang masih dalam proses akreditasi.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi. Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan¹⁰.

C. *Reliability* (Keandalan)

Reliability (Keandalan) sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini dimaksudkan berupa pelayanan di Puskesmas yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek – aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian tenaga kesehatan kepada permasalahan yang dialami pasien, ataupun ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.

Hasil penelitian ini menemukan sebanyak 203 (89,4%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 24 (10,6%) responden. Adapun sebanyak 226 (99,6%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan kurang puas hanya 1 (0,4%) responden.

Hasil penelitian yang diperoleh sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Sri Handayani (2016) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno”. Rancangan penelitian tersebut deskriptif kuantitatif yang memiliki tujuan yang sama dengan penelitian ini

yaitu untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Hasil penelitian terdahulu tersebut ditemukan tingkat kepuasan pada aspek berwujud dari pelayanan rawat jalan yang meliputi loket pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas medis dan non medis dari keadaan lingkungan fisik menunjukkan rata-rata bobot 830 dengan persentase 72,76 yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian terdahulu pada aspek reliability (keandalan) pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno diperoleh bobot rata-rata dari variable sebesar 822 dengan persentase 72,09 yang menunjukkan responden merasa puas.

Salah satu upaya pembangunan dalam bidang Kesehatan adalah tersedianya pelayanan Kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan Kesehatan kepada masyarakat. Kepuasan pelayanan jasa Kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya¹¹.

D. Responsiveness (Sikap Responsif/Daya Tanggap)

Responsiveness (sikap responsif/daya tanggap) yang merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan layanan yang dibutuhkan pasien. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian layanan, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, dan keluangan waktu tenaga kesehatan dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.

Hasil penelitian diperoleh semua responden dengan jumlah sebanyak 227 (100,0%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan tidak terdapat responden yang kurang puas yaitu 0 (0,0%). Adapun pada saat setelah akreditasi puskesmas ditemukan hanya sebanyak 226 (99,6%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan terdapat 1 (0,4%) jumlah responden yang menjawab kurang puas.

Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Lusia D.I. Fernandez, et al., 2021 tentang “Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Paca Akreditasi”. Peneliti tersebut menggunakan menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei cross-sectional, sampel penelitian terdiri dari 34 responden yang dipilih dengan Teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasir Panjang setelah pelaksanaan Akreditasi berada pada kategori baik dengan nilai 82,08%.

Agar mutu pelayanan Kesehatan di Puskesmas berjalan dengan maksimal, maka perlu dilakukan perbaikan kinerja dan perbaikan yang berkelanjutan. Setelah puskesmas terakreditasi, diharapkan mutu pelayanan Kesehatan semakin meningkat¹².

E. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah adanya jaminan bahwa pelayanan yang ditawarkan memberikan jaminan kesehatan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama proses pelayanan terhadap tenaga kesehatan, kesabaran tenaga kesehatan, serta dukungan yang diberikan oleh pimpinan/ kepala puskesmas terhadap jajaran tenaga kesehatan.

Penelitian yang dilakukan memperoleh hasil sebanyak 3 (1,3%) responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat sebelum akreditasi dan yang kurang puas sebanyak 224 (98,7%) responden. Adapun sebanyak 203 (89,4%) responden merupakan pasien rawat jalan yang telah memeriksakan kesehatan menjawab cukup puas terhadap dimensi kualitas pelayanan pada saat setelah akreditasi dan kurang puas sebanyak 24 (10,6%) responden.

Namun hal ini berbeda dengan penelitian terdahulu Vika Rosa (2019) tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar”. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari uji validitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,2732. Jika dilihat dari kualitas pelayanan Puskesmas Bulukunyi Sebagian besar pasien/keluarga pasien merasa kurang setuju (kurang puas) dilihat dari segi assurance (jaminan) 38%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil penelitian diperoleh gambaran kepuasan pasien berdasarkan status akreditasi di Puskesmas tabaringan ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Tangibles sebelum akreditasi 49,3% cukup puas dan 50,7 kurang puas, setelah Akreditasi 89,4% cukup puas dan 10,6% kurang puas; Reliability Sebelum Akreditasi 89,4 cukup puas dan 10,6% kurang puas, setelah Akreditasi 99,6% cukup puas dan hanya 0,4% kurang puas; Responsiveness Sebelum Akreditasi ditemukan seluruh responden 100,0% merasa cukup puas, setelah Akreditasi 99,6% cukup puas dan terdapat 0,4% kurang puas; Assurance Sebelum Akreditasi 1,3% cukup puas dan 98,7% kurang puas, setelah Akreditasi 89,4% cukup puas 10,6 kurang puas. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk lebih dapat menganalisa secara mendalam mengenai kepuasan pasien berdasarkan status akreditasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. PERMENKES. 2015. Akreditasi Puskesmas. No. 46. Jakarta, Indonesia.
2. Tjiptono, Fandy. 2006. Strategi Pemasaran, Edisi Pertama. Andi Offset: Jakarta, Indonesia.

3. Supranto, 2006. Pengukuran Kualitas Layanan. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta. Indonesia.
4. Pohan, I., S. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Salemba Medika.
5. DINKES. 2020. Akreditasi Puskesmas Wilayah kota Makassar. Makassar, Indonesia.
6. KEMENKES. 2014. Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. Jakarta, Indonesia.
7. Pohan, I., S. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Salemba Medika.
8. Sutrisno, H. 1992. Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yofyakarta.
9. Rosadi, FD. 2020. Perbedaan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Puskesmas Terakreditasi dan Puskesmas tidak Terakreditasi di Jember. Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Jember.
10. Sutrisno, H. 1992. Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yofyakarta.
11. Handayani, S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. Jurnal, PROFESI, Vol.14, No.1. Akper Giri Satria Husada Wonogiri.
12. Fernandez, LDI., Kenjam, Y., Dodo, DO. 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pasir Panjang Pasca Akreditasi. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Univeritas Nusa Cendana. Jurnal: Media Kesehatan Masyarakat, Vol.3, No.3.