

## Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru

Arnita Melina

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Abdurrah, Indonesia

Alamat: Jl. Riau Ujung No. 73, Tampan, Air Hitam, Payung Sekaki, Air Hitam, Kec. Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Riau 28291

Korespondensi penulis: [arnita.melina@univrab.ac.id](mailto:arnita.melina@univrab.ac.id)

**Abstract:** Health services in Indonesia are one of the many components of the health system that have direct contact with the community. The quality of health services is so important because it makes it easier for people to carry out health checks. Patient satisfaction can also be obtained from the quality of health services received from the health center. The quality of services provided to service recipients can affect their satisfaction with the health services provided by service providers. This study aimed to determine the relationship between each dimension of the quality of health services and patient satisfaction at the Sail Health Center in Pekanbaru City. This research is included in quantitative research with an analytic survey and cross-sectional study approach. The number of samples in this study was 95 outpatients at the Sail Health Center in Pekanbaru City. According to the statistical results of the Fisher's Exact test, there is a relationship between the quality of health services and outpatient satisfaction at the Sail Health Center, Pekanbaru City. Suggestions that can be given are the allocation of health workers by duties and responsibilities, such as the number of health workers by duties and responsibilities and the need for Puskesmas Sail to conduct regular patient satisfaction surveys to evaluate the quality of services at Puskesmas Sail.

**Keywords:** Quality of Service, Patient Satisfaction, Sail Health Center

**Abstrak :** Pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan satu dari sekian komponen dalam sistem kesehatan yang melakukan sentuhan langsung kepada masyarakat. Mutu jasa pelayanan kesehatan begitu penting karena mempermudah masyarakat melaksanakan pemeriksaan kesehatan. Kepuasan pasien juga dapat diperoleh dari kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima dari puskesmas. Mutu jasa pelayanan yang diberikan kepada penerima jasa pelayanan dapat berpengaruh pada kepuasan mereka terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui hubungan setiap dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif dengan survey analitik dan pendekatan cross sectional study. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 95 pasien rawat jalan di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru. Sesuai dengan hasil statistik uji Fisher's Exact, terdapat hubungan yang antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru. Saran yang dapat diberikan adalah alokasi tenaga kesehatan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab seperti kuantitas tenaga kesehatan yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab serta perlunya Puskesmas Sail melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan di Puskesmas Sail.

**Kata Kunci:** Mutu Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas Sail

### 1. LATAR BELAKANG

Naskah ditulis menggunakan spasi 1,5 dengan jenis huruf *times new roman* ukuran 12 pt. Bagian ini menjelaskan tentang latar belakang umum penelitian (secara ringkas dan jelas), *review* terkait topik penelitian yang relevan, uraian tentang kebaruan (*gap analysis*) yang mengandung urgensi dan kebaruan penelitian, serta tujuan penelitian. Latar belakang ditulis tanpa penomoran dan atau *pointers*.

Pelayanan kesehatan di Indonesia merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat (Megatsari, dkk., 2018). Pelayanan kesehatan diberikan oleh pemerintah kepada rakyat secara adil kepada seluruh Indonesia yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dan warga negara mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Tingkat kepuasan yang dirasakan pasien bergantung dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan dinyatakan bermutu bagi seseorang jika pelayanan kesehatan tersebut memenuhi kebutuhan seseorang. Kepuasan pasien dipengaruhi kualitas jasa yang diinginkan sehingga jaminan kualitas yang diberikan menjadi prioritas utama. Kepuasan pasien dapat diperoleh dari kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima dari puskesmas (Pohan, 2006).

Umumnya para pasien yang tidak merasa puas, mereka mengajukan komplain kepada pihak puskesmas. Pasien yang merasa puas akan kembali ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang diperoleh jika pasien merasa pernah mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari puskesmas tersebut (Purwoastuti dan Walyani, 2015). Pelayanan yang paling mudah diakses oleh masyarakat adalah puskesmas yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Puskesmas merupakan penyelenggara pelayanan pertama yang mudah diakses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan mutu dari pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat dengan mudah dan nyaman dalam memeriksakan kesehatan mereka. Mutu dan pelayanan kesehatan merupakan suatu derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memakai potensi dari sumber daya yang ada di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat (Purwoastuti dan Walyani, 2015).

Tujuan penelitian ini menilai mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sail Kota Pekanbaru.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas begitu dipengaruhi kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan Alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, menjadi sebuah sistem yang terdiri atas komponen - komponen yang berkaitan dan

saling ketergantungan juga saling mempengaruhi satu sama lain (Bustami, 2011). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hasil kerjasama antar pasien dan penyedia pelayanan kesehatan dalam lingkungan yang mendukung. Dalam hal ini faktor pribadi penyedia dan pasien, faktor yang berkaitan dengan organisasi kesehatan, sistem perawatan kesehatan, dan lingkungan yang lebih luas memengaruhi kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan memperhatikan setiap dimensi mutu pelayanan kesehatan (Kosasih, 2020).

Hal ini juga berlaku di Puskesmas yang merupakan pemberi jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Puskesmas ialah suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dalam upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan pada tingkat pertama, dengan upaya promotif dan preventif yang diutamakan, agar tercapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya pada wilayah kerjanya. Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan di tingkat pertama yakni puskesmas adalah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Tujuannya untuk memberikan jaminan bahwa, peningkatan mutu dan kinerja dan penerapan manajemen risiko dapat terlaksana dengan baik di puskesmas (Permenkes, 2015). Mutu yang baik dari jasa pelayanan kesehatan dapat berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan karena mutu jasa pelayanan kesehatan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien (Mundung, dkk., 2019) Kepuasan pasien adalah sebuah perasaan yang dimiliki akibat pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pasien akan membandingkan harapan dengan kejadian nyata sesuai dengan pelayanan yang diterimanya (Pohan, 2006). Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyedia jasa, pasien akan merasa aman dan akan ada peluang pasien akan kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan kembali di penyedia jasa tersebut. Sebaliknya, ketika pasien merasa kurang atau tidak puas terhadap pelayanan yang ia terima, maka akan ada pengajuan komplain dari pasien dan berpotensi pasien tidak akan kembali ke penyedia jasa tersebut. Kepuasan pasien sangat penting untuk melihat mutu jasa pelayanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, maka penyedia jasa pelayanan seperti puskesmas atau rumah sakit perlu melakukan peningkatan mutu jasa pelayanan (Hamid, 2019).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode survey analitik dengan sifat waktu penelitian studi potong lintang. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru dengan sampel 95 orang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *Fisher's Exact* dengan taraf signifikansi 95%.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti Fisik

Tabel 1. Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Bukti fisik

Bukti Fisik	n	%
Baik	71	74,7
Kurang	24	25,3
Total	95	100,0

Pada dimensi bukti fisik ini, terdapat lebih dari setengah total pasien yakni 71 (74,7%) yang beranggapan bahwa dimensi bukti fisik di puskesmas Pekanbaru sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pasien yang menjawab setuju pada pernyataan bahwa ruangan pelayanan di Puskesmas Sail terasa nyaman, para dokter dan perawat juga memiliki perilaku yang sopan dan penampilan rapi, perlengkapan peralatan medis dalam kondisi yang baik, serta di Puskesmas Sail terdapat fasilitas yang memadai. Beberapa hal di atas menentukan kepuasan pasien dari segi bukti fisik (*tangible*). Hasil penelitian ini yang menjelaskan bahwa banyak pasien yang menganggap baik dimensi ini, sesuai dengan penelitian Tangdilambi (2019) yang setengah dari total pasien menganggap bukti fisik dari penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Makassar tahun 2018 sudah baik dan terbukti.

#### 4.2 Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Reabilitas

Tabel 2. Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Reabilitas

Reliabilitas	n	%
Baik	61	64,2
Kurang	34	35,8
Total	95	100,0

Dimensi reliabilitas sebagai salah satu mutu pelayanan kesehatan telah dianggap baik oleh 61 (64,2%) pasien yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Penilaian tersebut ditandai berdasarkan jawaban pasien yang banyak menjawab setuju dari pernyataan-pernyataan terkait reliabilitas pada kuesioner yang diberikan dan beberapa yang menjawab sangat setuju. Hasil dari penelitian ini terkait dimensi reliabilitas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pontoh, dkk. (2018). Hasil penelitiannya mengatakan bahwa banyak pasien yang menilai reliabilitas di Puskesmas Wawonasa Kota Manado sudah baik dan cukup baik dibanding yang menganggap reliabilitas di Puskesmas Wawonasa Kota Manado kurang baik.

#### 4.3 Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Ketanggapan

Tabel 3. Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi ketanggapan

Ketanggapan	n	%
Baik	69	72,6
Kurang	26	27,4
Total	95	100,0

Sebanyak 69 (72.6%) dari total responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini beranggapan bahwa dimensi ketanggapan di puskesmas Sail sudah baik. Dimensi ketanggapan ini diukur dengan beberapa pernyataan di kuesioner seperti pelayanan yang tepat waktu, informasi yang disampaikan kepada pasien mudah dipahami, dokter dan perawat memberikan respon cepat terhadap masalah yang dialami pasien, serta waktu tunggu di ruang tunggu tidak berjalan terlalu lama.

Hasil pada penelitian ini sejalan dengan apa yang diteliti oleh Saputra dan Ariani (2019). Dari hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa, pada dimensi ini sebanyak 57,8% menyatakan dimensi ketanggapan di RSDI Kota Banjarbaru sudah baik. Ini mencerminkan capaian ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan baik yang mengacu terhadap kepedulian pada keluhan dan harapan pasien yang ingin sembuh.

#### 4.4 Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan

Tabel 4. Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Jaminan

<b>Jaminan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baik	79	83,2
Kurang	16	16,8
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Dimensi jaminan sebagai salah satu mutu pelayanan kesehatan dianggap sudah baik oleh 79 (83,2%) pasien. Hasil penelitian ini searah dengan hasil dari Pontoh, dkk. (2018) yang dilakukan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado, bahwa lebih dari setengah total pasien yang menjadi pasien dalam penelitiannya, tersebar dengan pembagian kategori baik dan cukup baik mengenai dimensi jaminan yang merupakan salah satu dimensi dari mutu jasa pelayanan kesehatan.

#### 4.5 Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati

Tabel 5. Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dimensi Empati

<b>Empati</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Baik	81	85,3
Kurang	14	14,7
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Pada dimensi empati, terdapat lebih dari setengah total pasien yakni sebanyak 81 (85,3%) yang beranggapan bahwa dimensi empati di Puskesmas Sail sudah baik. Dimensi ini diukur dengan beberapa pernyataan terkait dengan pemberian motivasi dari tenaga kesehatan kepada pasien untuk sembuh dan pulih dengan cepat, penjelasan perlahan dengan

bahasa yang mudah dipahami, serta bahasa yang dipakai untuk berbicara oleh tenaga kesehatan kepada pasien adalah dengan bahasa yang sopan.

Hasil statistik univariat dari dimensi ini, bersesuaian dengan hasil penelitian Saputra & Ariani (2019) yakni sebanyak 80% pasien yang menjadi pasien dalam penelitiannya, menganggap dimensi empati (*Empathy*) di RSDI Kota Banjarbaru sudah baik. Hal ini mencerminkan capaian empati yang baik dalam hal berkomunikasi dan pertukaran informasi tenaga kesehatan dengan pasien.

#### 4.6 Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 6. Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	n	%
Baik	50	52,6
Kurang Baik	45	47,4
Total	95	100,0

Mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru dianggap oleh 50 (52,6%) total pasien sudah baik melewati setengah total pasien. Namun masih banyak pasien yang beranggapan bahwa mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail Kota Pekanbaru masih kurang baik.

Permasalahan terbanyak pasien yang datang berobat di beberapa puskesmas dikarenakan waktu tunggu yang lama terhadap dokter untuk memeriksakan keluhan kesehatan yang dimiliki oleh pasien. Sehingga, pasien akan merasa jengkel dan bosan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulana, dkk. (2019) menggunakan uji *Chi Square*, diperoleh nilai p sebesar 0,021 yakni adanya kecenderungan cepatnya waktu tunggu pemeriksaan akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil Penelitian ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Pasalli dan Patattan (2021) yaitu mutu dari pelayanan kesehatan di lokasi penelitiannya yakni Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal dianggap oleh 59,3% pasien bermutu.

#### 4.7 Kepuasan Pasien

Tabel 7. Kepuasan Pasien

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Puas	91	95,8
Kurang Puas	4	4,2
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Dari total pasien, sebanyak 91 (95,8%) merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Sail. Penelitian ini sesuai dengan hasil dari Saputra dan Ariani (2019) bahwa 70% pasien yang menjadi pasien penelitian merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di RSDI Kota Banjarbaru. Begitupun dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lahaji, dkk. (2020) bahwa 52,5% pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Kotabangun Kota Kotamobagu.

#### 4.8 Hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien

Tabel 8. Hubungan antara dimensi bukti fisik dalam penugasan

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%		
Baik	70	73,7	1	1,1	71	74,7
Kurang	21	22,1	3	3,2	24	25,3
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>95,8</b>	<b>4</b>	<b>4,2</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dimensi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien, sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Nurlita (2019) yakni terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan *p-value* sebesar  $0,006 < 0,05$ . Pasien pengguna jasa pelayanan tentu sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas Modinding. Semakin lengkap dan baik dimensi bukti fisik maka akan berdampak pada peningkatan pasien yang memiliki Puskesmas Modinding.

**4.9 Hubungan antara dimensi reliabilitas dengan kepuasan pasien.**

Tabel 9. Hubungan antara dimensi reliabilitas dalam penugasan

Reliabilitas	Kepuasan Pasien				Total	P value	
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%			
Baik	61	64,2	0	0	61	64,2	0,015
Kurang	30	31,6	4	4,2	34	35,8	
Total	91	95,8	4	4,2	95	100,0	

Dimensi kehandalan (*Reliability*) dari penelitian ini dinilai berdasarkan ketepatan dan keakuratan tindakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Hasil dari penelitian ini yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan (dimensi reliabilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sail sejalan dengan hasil penelitian dari Saputra & Nurlita (2019) yakni didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara dimensi kehandalan/reliabilitas dengan kepuasan pasien dengan arah hubungan yang positif. Yakni semakin tinggi reliabilitas dari Puskesmas, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

**4.10 Hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.**

Tabel 10. Hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien

Ketanggapan	Kepuasan Pasien				Total	P value	
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%			
Baik	69	72,6	0	0	69	72,6	0,005
Kurang	22	23,2	4	4,2	26	27,4	
Total	91	95,8	4	4,2	95	100,0	

Penilaian pada mutu pelayanan kesehatan dimensi ketanggapan dapat dinilai oleh pasien dengan melihat bagaimana tenaga kesehatan di Puskesmas Sail dalam menginformasikan apa yang benar atas pelayanan kesehatan yang diberikan, pelayanan yang cepat tanggap, dan sikap serta kinerja tenaga kesehatan yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan (Tangdilambi, dkk., 2019). Keinginan dari seorang pasien yaitu menggunakan jasa layanan kesehatan di penyelenggara jasa pelayanan kesehatan, tidak terlepas dari keinginan pasien untuk menerima pelayanan dari petugas kesehatan dengan baik. Ketika penyedia layanan kesehatan memberikan respon cepat tanggap dengan pasien yang membutuhkan jasa pelayanan, maka akan menciptakan

rasa puas pada diri pasien.

#### 4.11 Hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Tabel 11. Hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien

Bukti Fisik	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%		
Baik	70	73,7	1	1,1	71	74,7
Kurang	21	22,1	3	3,2	24	25,3
Total	91	95,8	4	4,2	95	100,0

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dimensi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien, sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Saputra & Nurlita (2019) yakni terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan *p-value* sebesar  $0,006 < 0,05$ . Pasien pengguna jasa pelayanan tentu sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas Sail. Semakin lengkap dan baik dimensi bukti fisik maka akan berdampak pada peningkatan pasien yang dimiliki Puskesmas Sail.

petugas kesehatan dengan pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pasien karena komunikasi dapat meningkatkan motivasi dan menjadi cara untuk mendukung pasien cepat pulih (Pandoh, dkk., 2018). Pelayanan kesehatan yang diberikan dokter atau perawat di Puskesmas akan memberikan dampak penting dalam kepuasan pasien. Pasien akan merasakan bahwa dokter maupun perawat memahami keluhan pasien. Jika hal ini tidak dapat diciptakan di lingkungan penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka akan membuat pasien susah untuk puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, sikap dan perilaku petugas dari instansi penyediaan pelayanan kesehatan yang kurang komunikatif dan informatif dengan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan (Asmuji, 2013).

#### 4.12 Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Tabel 12. Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>	
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%			
Baik	50	52,6	0	0	50	52,6	0,047
Kurang	41	43,2	4	4,2	45	47,4	
Total	91	95,8	4	4,2	95	100,0	

Kepuasan pasien yang sangat berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi sangat penting untuk instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu ini juga berfungsi untuk meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada instansi penyedia jasa pelayanan kesehatan (Nurcahyanti dan Setiawan, 2017). Hasil statistik mengenai hubungan antarakeduanya mendapatkan nilai p sebesar 0,047 yang dapat disimpulkan sebagai variabel yang berhubungan. Ketika Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail dinyatakan bermutu, maka kepuasan pasien akan meningkat. Sebaliknya jika pelayanan kesehatan dinyatakan tidak bermutu maka akan terjadi penurunan tingkat kepuasan pasien.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Nurcahyanti dan Setiawan (2017) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian lain adalah yang dilakukan oleh Pasalli dan Patattan (2021) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang nyata antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Seluruh dimensi dari mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail, Kota Pekanbaru sudah baik.
2. Hampir seluruh pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sail, Kota Pekanbaru.
3. Terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Puskesmas Sail, Kota Pekanbaru.

## Saran

1. Pihak Puskesmas Sail kota Pekanbaru Selatan hendaknya selalu melakukan peninjauan terhadap sarana ataupun prasarana di Puskesmas Sail serta melakukan himbauan secara rutin pada tenaga kesehatan agar selalu menerapkan sikap disiplin, jujur, dan terpercaya dalam melakukan tindakan pelayanan kesehatan pada pasien.
2. Pihak manajemen Puskesmas Sail Kota Pekanbaru perlu untuk melaksanakan survei pada kepuasan pasien secara berkala agar dapat mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sail.
3. Perlunya penelitian lain yang dilakukan dengan variabel yang sama namun dengan tempat penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas*. Jakarta: Erlangga.
- Hamid, A. M. Z. P. 2019. *Hubungan antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud SamRatulangi*. Universitas Sam Ratulangi.
- Kosasih., & Paramarta, V. 2020. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insentif*. 3(1); 67-76.
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Grace, E. C.K. 2020. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*. 1(2); 1-5.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. 2019. Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*. 12(2); 99-111.
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. 2018. Perspektif Masyarakat tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. 21(4); 247-253.
- Mundung, R., Wowor, R., & Maramis, F.R. R. 2019. Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling Barat. *Jurnal KESMAS*. 8(7).
- Nurchayanti, E., & Setiawan, H. 2017. Studi Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 3(1); 15-30.
- Pandoh, E. M., Tucunan, A. A. T., & Rumayar, A. A. 2018. Hubungan antara Komunikasi Dokter Pasien