

HUBUNGAN ANTARA STATUS AKREDITASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KAKAS DAN KAKAS BARAT KABUPATEN MINAHASA

Rhegina Gloria Tulenan^{1*}, Febi Kornela Kolibu², Franckie Rudolf R Maramis³

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author : rheginatulenan121@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Akreditasi puskesmas yaitu pengakuan atas puskesmas yang telah dinilai bahwasanya puskesmas sudah memenuhi standar pelayanan untuk mengembangkan mutu pelayanan puskesmas. Status akreditasi Puskesmas ditentukan dalam 5 tahapan: belum terakreditasi, dasar, madya, utama, serta paripurna. Tujuan pada penelitian ini yakni supaya tahu terkait apakah ada hubungan diantara kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Kakas Barat, Kabupaten Minahasa. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan memakai desain penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berkunjung di wilayah kerja Puskesmas Kakas serta Puskesmas Kakas Barat tahun 2022 dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 150 responden yang berusia 18 tahun ke atas serta pernah berkunjung lebih dari dua kali di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat dengan memakai teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Pada penelitian ini ada 2 variabel diantaranya variabel terikat (*independen*) akreditasi puskesmas serta Variabel bebas (*dependen*) kepuasan pasien. Kuesioner dipakai sebagai instrumen pengumpulan data. Analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu univariat serta bivariat dengan memakai uji statistik Mann Whitney U Test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Kakas Barat di peroleh nilai *p value* besarnya 0,00 sehingga kesimpulannya bahwasanya ada hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Puskesmas Kakas Barat Kabupaten Minahasa.

Kata kunci : akreditasi puskesmas, kepuasan pasien, pusat kesehatan masyarakat

ABSTRACT

*Puskesmas accreditation is recognition of puskesmas that have been assessed to have met service standards to improve the quality of puskesmas services. Puskesmas accreditation status is determined in 5 stages: not yet accredited, basic, intermediate, main, and plenary. The aim of this research is to find out whether there is a relationship between patient satisfaction in the work area of the Kakas and West Kakas Health Centers, Minahasa Regency. This research is a quantitative research using an analytical survey research design with a cross sectional study approach. The population in this study were people who visited the working areas of the Kakas Community Health Center and the West Kakas Community Health Center in 2022 and a sample size of 150 respondents aged 18 years and over had been obtained and had visited the Kakas and West Kakas Community Health Centers more than twice using sampling techniques. Purposive Sampling. In this study there are two variables, namely the dependent variable (independent) accreditation of the health center and the independent variable (dependent) patient satisfaction. Questionnaires were used as data collection instruments. Data analysis used in this research is univariate and bivariate using the Mann Whitney U Test statistical test. The results of this study show that the relationship between accreditation status and patient satisfaction in the working area of the Kakas and West Kakas Health Centers was obtained with a *p value* of 0.00 so it can be concluded that there is a relationship between accreditation status and patient satisfaction in the Kakas and West Kakas Health Center working areas. Minahasa Regency.*

Keywords : accreditation status, patient satisfaction, public health center

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul ketika petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan yang diperoleh melebihi harapan pasien. Tidak mungkin untuk memisahkan pengukuran kepuasan pasien dari kualitas perawatan medis. Kesan konsumen terhadap kualitas layanan diwakili oleh lima dimensi: bukti fisik, jaminan, daya tanggap, konsistensi, dan empati. Kepuasan setiap orang terhadap layanan kesehatan yang sama berbeda-beda (Yewen, 2018).

FKTP diakreditasi oleh organisasi independen yang mengawasi akreditasi, dan pengakuan ini diberikan oleh Menteri Kesehatan setelah dilakukan evaluasi yang menyatakan bahwa fasilitas tersebut memenuhi persyaratan akreditasi (Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan, 2017). Tujuan utama akreditasi puskesmas yaitu untuk meningkatkan mutu kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan atas system manajemen mutu dan system manajemen resiko tidak hanya untuk memperoleh sertifikat akreditasi (PMK no 34 tahun 2022). Keterkaitan antara akreditasi dengan kepuasan pasien yaitu berdasarkan mutu pelayanan kesehatan karena pada saat pra akreditasi akan dilihat terlebih dahulu apakah Puskesmas sudah memenuhi standar pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan karena kepuasan pasien merupakan bagian indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada publik (Permenkes RI nomor 46 tahun 2015)

Data akreditasi puskesmas di Indonesia pada tahun 2021, dimana 9.153 puskesmas, atau 89,6 sudah terakreditasi. Status terakreditasi madya dan dasar masih mendominasi tingkat kelulusan akreditasi. Rincian tingkat kelulusan akreditasi Puskesmas adalah sebagai berikut: 2.177 dengan persentase (23,8%) Puskesmas yang terakreditasi dasar, serta puskesmas yang terakreditasi utama berjumlah 1.669 dengan persentase (18,2%) Status puskesmas dengan terakreditasi paripurna 239 (2,6%) dan terdapat 5.068 (55,4%) Puskesmas dengan status lulus madya (Kemenkes RI, 2021).

Penelitian yang diteliti oleh Rewen (2019) tentang “Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat”. Dapat dilihat dari hasil bahwa status akreditasi sangat berhubungan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas yang telah terakreditasi berbeda sekali dengan Puskesmas yang belum terakreditasi, dan dari hasil tersebut Puskesmas yang memiliki status akreditasi madya yaitu Puskesmas Malawei berdasarkan hasil penelitian Puskesmas ini mempunyai kepuasan pasien yang lebih unggul dari puskesmas Sorong Barat yang belum terakreditasi. Selain itu, pada penelitian lainnya menunjukkan bahwasanya status akreditasi mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien yaitu penelitian yang diteliti di Manado pada Puskesmas Kombos juga Puskesmas Paniki Bawah yang diteliti oleh Tawalujan (2019). Hasil dari penelitian tersebut didapati bahwa puskesmas yang memiliki status akreditasi pelayanan yang diberikan lebih memenuhi harapan pasien dari pada puskesmas yang belum terakreditasi serta di puskesmas yang belum terakreditasi pasien merasa tidak puas karena saat memberikan pelayanan petugas kesehatan tidak cepat dan tepat sementara di Puskesmas Paniki Bawah pasien kurang puas dengan fasilitas yang sudah ada.

Puskesmas Kakas dan Puskesmas Kakas Barat merupakan Puskesmas yang berada di Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Status akreditasi Puskesmas kakas pada saat itu yaitu terakreditasi madya sementara Puskesmas kakas barat belum terakreditasi. Dalam penilaian akreditasi Puskesmas kepuasan pasien merupakan penilaian yang paling penting. Peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian di kedua puskesmas tersebut karena ingi melihat apakah terdapat hubungan diantara kepuasan pasien dengan status akreditasi berdasarkan lima dimensi mutu yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, serta empati yang diberikan oleh petugas kesehatan yang berada di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan memakai desain penelitian survey analitik yang memakai pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat Kecamatan Kakas Kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Waktu penelitian dilaksanakan saat bulan Juli hingga September 2023. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berkunjung di wilayah kerja Puskesmas Kakas serta Puskesmas Kakas Barat tahun 2022 dengan total sampel banyaknya 150 orang.

Penelitian ini memakai kriteria inklusi yakni pasien yang berusia 18 tahun ke atas serta pernah berkunjung lebih dari dua kali di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat sedangkan kriteria eksklusi yaitu masyarakat yang tidak bersedia untuk diwawancarai. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini memakai *Purposive Sampling*. Pengumpulan data bersumber dari data primer serta sekunder. Analisis data pada penelitian ini memakai analisis univariat serta bivariat. Analisis univariat agar mengetahui karakteristik dari setiap variabel penelitian, serta analisis bivariat memakai uji statistik *Mann Whitney U Test* sebab dua sampel tidak berpasangan.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Kakas (Terakreditasi)

Karakteristik	PKM Terakreditasi	PKM Tidak Terakreditasi	n	%
Umur				
18-25 Tahun	15	26	41	27,3
26-35 Tahun	22	20	42	28,0
36-45 Tahun	16	18	34	22,6
46-55 Tahun	15	5	20	13,0
56-65 Tahun	5	6	11	7,3
> 65 Tahun	2	0	2	1,3
Total	75	75	150	100
Jenis Kelamin				
Pria	22	35	56	37,3
Wanita	53	40	94	62,6
Total	75	75	150	100
Pendidikan Terakhir				
Tamat SD	2	2	4	2,6
Tamat SLTP	10	8	18	12,0
Tamat SLTA	52	58	110	73,3
Diploma	1	7	8	5,3
Sarjana	10	0	10	6,6
Total	75	75	150	100
Pekerjaan				
Tidak Bekerja	3	6	9	6,0
Petani	13	12	25	16,6
PNS/TNI/POLRI	4	6	10	6,6
Wiraswasta	5	5	10	6,6
Ibu Rumah Tangga	37	16	53	35,3
Lainnya	13	30	43	28,6
Total	75	75	150	100

Sesuai tabel 1, berdasarkan karakteristik umur responden didapati bahwa di wilayah kerja Puskesmas Kakas responden yang paling banyak yaitu berumur 36-45 ataupun dewasa akhir berjumlah 16 responden (21,3 %) dan paling sedikit berada pada umur > 65 tahun atau pada usia manula dengan jumlah 2 responden (2,7 %). Sedangkan pada Puskesmas Kakas Barat responden yang paling banyak yaitu memiliki umur 26-35 atau dewasa awal berjumlah 20 responden (26,7 %) dan pada umur > 65 tahun atau manula tidak ada sehingga menjadi umur yang paling sedikit. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin didapati bahwa sebagian besar yang menjadi responden di wilayah kerja Puskesmas Kakas pada penelitian ini adalah perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki yakni dengan jumlah 53 responden (70,7 %) dan laki-laki 22 responden (29,3 %) dan di Puskesmas Kakas Barat juga sebagian besar responden adalah perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki yakni dengan jumlah 40 responden (53,3 %) dan pria 35 responden (46,7 %). Sesuai karakteristik tingkat pendidikan didapati sebagian besar responden di wilayah kerja Puskesmas Kakas pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan terakhir tamat SLTA yakni 52 responden (69,0%) dan responden dengan tingkat pendidikan Diploma lebih sedikit dengan jumlah 1 responden (1,3 %). Sedangkan di wilayah kerja Puskesmas Kakas Barat pada penelitian ini yang memiliki tingkat pendidikan terakhir tamat SLTA yakni 58 responden (77,3 %) serta yang paling minim yaitu responden dengan tingkat pendidikan tamat SD dengan jumlah 2 responden (2,7 %). Berdasarkan karakteristik pekerjaan didapati bahwa responden di wilayah kerja Puskesmas Kakas dalam penelitian ini yang bekerja dengan status ibu rumah tangga (IRT) berjumlah 37 (49,3 %) dan menjadi pekerjaan yang paling banyak, sedangkan responden yang bekerja sebagai wiraswasta menjadi yang paling sedikit yakni berjumlah 5 orang dengan persentase 6,7 %.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien di Puskesmas Kakas (Terakreditasi)

No	Dimensi %	PKM Terakreditasi	%	PKM Tidak Terakreditasi	%
1	<i>Tangibles</i> (Berwujud)				
	Puas	70	94,7	41	54,6
	Tidak Puas	5	5,3	34	45,3
	Total	75		75	100
2	<i>Realiabilty</i> (Kehandalan)				
	Puas	71	94,7	65	86,7
	Tidak Puas	4	5,3	10	13,3
	Total	75		75	100
3	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)				
	Puas	73	97,3	65	86,7
	Tidak Puas	2	2,7	10	13,3
	Total	75		75	100
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)				
	Puas	75	100,0	70	93,3
	Tidak Puas	0	0,0	5	6,7
	Total	75		75	100
5	<i>Emphaty</i> (Empati)				
	Puas	75	100,0	71	94,6
	Tidak Puas	0	0,0	4	5,3
	Total	75		75	100

Sesuai tabel 2, distribusi dari kepuasan pasien yang berada di Puskesmas Kakas yang telah terakreditasi, ditunjukkan dimensi *tangible*, yang sudah puas dengan pelayanan berjumlah 70 responden (94,7) juga responden yang belum puas berjumlah 5 responden (5,3) sementara hasil yang didapati di Puskesmas Kakas Barat responden yang puas dengan pelayanan berjumlah 41 responden (54,7%) responden yang tidak puas dengan pelayanan berjumlah 34 responden (45,3%). Pada dimensi *reliability* didapati bahwa di Puskesmas Kakas responden yang merasa puas dengan pelayanan berjumlah 71 responden (94,7) serta tidak puas berjumlah 4 responden (5,3%) sedangkan di Puskesmas Kakas Barat responden yang puas dengan pelayanan berjumlah 65 responden (86,7) dan tidak puas berjumlah 10 responden (13,3%). Pada dimensi *responsiveness* didapati bahwa di Puskesmas Kakas responden yang puas dengan pelayanan berjumlah 73 responden (86,7%) dan tidak puas berjumlah 2 responden (2,7%) dan di Puskesmas Kakas Barat responden yang sudah puas dengan pelayanan berjumlah 65 responden (86,7%) tidak puas berjumlah 10 responden (2,7%). Pada dimensi *assurance* didapati bahwa di Puskesmas Kakas bahwa seluruh responden telah merasa puas dengan pelayanan yang diberi serta di Puskesmas Kakas Barat didapati bahwa responden yang puas dengan pelayanan berjumlah 70 responden (93,3%) serta tidak puas berjumlah 5 responden (6,7%). Pada dimensi *emphaty* didapati juga bahwa responden yang ada di wilayah kerja Puskesmas Kakas sudah puas dengan pelayanan yang diberi sedangkan di Puskesmas Kakas Barat responden yang sudah puas dengan pelayanan berjumlah 71 responden (94,7) serta responden yang tidak puas dengan pelayanan berjumlah 4 responden (5,3%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Status Akreditasi dan Kepuasan Pasien

		Kepuasan Pasien					
		Puas		Tidak Puas		Total	
		N	%	N	%	N	%
Status Akreditasi	Terakreditasi (Puskesmas Kakas)	67	44,7 %	8	5,3 %	75	50,0 %
	Tidak Terakreditasi (Puskesmas Kakas Barat)	41	27,3 %	34	22,7 %	75	50,0 %
Total		108	72,0 %	42	28,0 %	150	100,0 %

Pada tabel 3, dapat diketahui bahwa pada Puskesmas yang terakreditasi yaitu Puskesmas Kakas sebagian besar responden terdapat pada kategori puas dengan jumlah 67 responden (44,7 %), sedangkan responden yang terdapat pada kategori tidak puas lebih sedikit berjumlahnya 8 responden (5,3 %). Sama halnya dengan Puskesmas Kakas Barat yaitu Puskesmas yang tidak terakreditasi diperoleh lebih banyak responden yang terdapat pada kategori puas berjumlahnya 41 responden (27,3 %), sedangkan yang terdapat pada kategori tidak puas lebih sedikit berjumlahnya 34 responden (22,7 %).

Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Antara Status Akreditasi Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Kakas dan Kakas Barat

Status Akreditasi		N	Mean Rank	Sum of Rank	P-value
Kepuasan Pasien	Terakreditasi (Puskesmas Kakas)	75	88.50	6637.50	0,000
	Tidak Terakreditasi (Puskesmas Kakas Barat)	75	62.50	4687.50	
Total		150			

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa dari hasil uji *Mann Whitney U Test* dengan $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p=0,000$. Hasil ini menunjukkan bahwa $p < \alpha$ sehingga dapat diketahui bahwasanya terdapat hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Kakas Barat.

PEMBAHASAN

Hubungan Kepuasan Dimensi *Tangible*

Berdasarkan hasil analisis data univariat yang dilakukan terhadap 2 puskesmas dengan masing-masing puskesmas memiliki jumlah 75 orang responden dengan total 150 responden. Distribusi jawaban responden yang berada di puskesmas kakas dan kakas barat pada dimensi *tangible* atau bukti fisik dalam penelitian ini dinilai atas tujuh pernyataan diantaranya kebersihan gedung, gedung yang memadai, tersedianya kamar mandi untuk pasien, ruang pemeriksaan yang memadai serta terjaga privasinya, juga penilaian terhadap penampilan dari petugas kesehatan, puskesmas memiliki ruang tunggu yang luas serta kebersihan ruang tunggu.

Hasil penelitian secara keseluruhan pada variabel *tangibles* di Puskesmas Kakas yang sudah terakreditasi bisa dilihat bahwasanya responden yang sudah puas sebanyak 70 responden (93,3%) lebih tinggi dari pada responden yang tidak puas atas pelayanan yang berjumlah 5 responden (6,7%) sedangkan hasil yang di dapati di Puskesmas Kakas Barat yang tidak terakreditasi responden yang sudah puas sebanyak 41 responden (54,7%) lebih tinggi ketimbang responden yang tidak puas atas pelayanan berjumlah 34 responden (45,3%). Dalam dimensi ini kebanyakan responden yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kakas responden sudah merasa puas dengan fasilitas yang ada seperti penyediaan kamar mandi untuk pasien, puskesmas yang mempunyai gedung bersih dan terawat serta ruang tunggu yang disediakan sangat luas, bersih dan terawat juga memadai oleh karena itu pasien merasa gembira dengan pelayanan serta fasilitas yang ada tetapi terdapat beberapa responden yang tidak puas dengan pelayanan yang ada yakni terkait ruangan pemeriksaan pasien dimana saat peneliti melakukan wawancara pasien membeberitahukan bahwa ruangan pemeriksaan awal di Puskesmas Kakas belum terjaga privasinya dikarenakan ruangan tersebut terbuka atau pasien yang lain bisa mendengarkan keluhan serta penyakit pasien lain.

Hasil yang di dapati di Puskesmas Kakas Barat sebagian responden juga sudah puas dengan pelayanan dalam dimensi ini yaitu penyediaan kamar mandi untuk pasien, penampilan petugas kesehatan yang bersih dan rapi serta ruang pemeriksaan yang ada di Puskesmas Kakas Barat terjaga privasinya akan tetapi ada juga responden yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan yaitu mengenai ruang tunggu dan gedung puskesmas yang menurut responden belum memadai dan alasan responden tidak puas dengan fasilitas yang ada karena gedung serta kebersihan yang ada belum membuat pasien merasa puas dan ada juga pasien mengeluhkan bahwa gedung sudah boleh direnovasi dan pihak puskesmas lebih memperhatikan kebersihan lingkungan yang ada dan mengenai ruang tunggu pasien tidak merasa puas karena ruang tunggu yang ada di Puskesmas Kakas Barat tidak memadai tempat duduk yang di sediakan oleh pihak puskesmas juga tidak memadai oleh karena itu kalau banyak pasien yang hadir berobat di puskesmas pasien yang lain tidak duduk hanya berdiri saja karena keterbatasan tempat duduk.

Kepuasan Dimensi *Reliability*

Distribusi jawaban responden yang berada di puskesmas kakas dan kakas barat pada dimensi *reliability* atau kehandalan dalam penelitian ini dinilai atas tujuh pernyataan yaitu apakah pelayanan yang petugas Kesehatan berikan mengurangi rasa sakit pasien, pelayanan yang diberikan bisa menjanjikan untuk pasien, petugas kesehatan memberi pelayanan tepat

waktu, petugas kesehatan memberi penjelasan mengenai pengobatan pasien, serta tindakan yang petugas kesehatan berikan setara dengan apa yang dirasakan oleh pasien, petugas kesehatan dengan cepat menangani pasien dengan tidak berbelit-belit.

Hasil penelitian secara keseluruhan pada variabel *reliability* di Puskesmas Kakas yang sudah terakreditasi dapat diketahui bahwasanya responden yang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan jumlahnya 71 responden (94,7%) lebih tinggi ketimbang responden yang tidak puas dengan pelayanan jumlahnya 4 responden (5,3%) dan hasil yang di dapati di Puskesmas Kakas Barat yang belum terakreditasi responden yang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan jumlahnya 65 responden (86,7%) lebih tinggi ketimbang responden yang tidak puas atas pelayanan yaitu berjumlah 10 responden (13,3%). Dalam dimensi ini di dapati bahwa responden yang berada di Puskesmas Kakas dan Puskesmas Kakas Barat sebagian besar sudah puas dengan apa yang diberikan oleh petugas yang ada di puskesmas bisa diketahui jawaban responden bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi arapan pasien serta dapat mengurangi rasa sakit pasien dan dapat menjanjikan bagi pasien. Pada saat peneliti melakukan wawancara kepada responden, responden menjawab bahwa dalam memberikan pelayanan pengobatan dengan baik agar pasien merasa senang dengan apa yang diberikan karena dengan cepat menangani pasien dan ketika memberikan penjelasan mengenai kepatuhan dalam pengobatan, petugas kesehatan dengan ramah menjelaskan kepada pasien. Akan tetapi masih terdapat banyak pasien tidak puas dengan apa yang sudah diberikan oleh dokter ataupun perawat yang ada di puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Ningrum pada tahun (2020) dari hasil tersebut didapati responden sudah puas dengan sikap serta pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Hasil penelitian dengan memakai *Uji Chi Square* sehingga didapati bahwa nilai $p\text{-value}=0.023$ yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ dan artinya H_0 tidak valid serta H_a valid.

Kepuasan Dimensi Assurance

Distribusi jawaban responden yang berada di puskesmas kakas dan kakas barat pada dimensi *assurance* atau Jaminan pada penelitian ini dinilai atas lima pernyataan diantaranya pengetahuan, keterampilan, tindakan dan juga keamanan petugas kesehatan ketika memberi pelayanan kepada pasien harus sesuai dengan kemauan pasien.

Hasil penelitian secara keseluruhan pada variabel *assurance* di Puskesmas Kakas yang sudah terakreditasi bisa dilihat bahwasanya seluruh responden merasa puas dengan apa yang diberi oleh petugas kesehatan yang ada yaitu berjumlah 75 responden (100%). Dalam dimensi ini dapat dilihat bahwa seluruh responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan yang berarti pelayanan yang diberi oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Kakas sudah berdasarkan dengan harapan pasien sedangkan hasil yang didapati di Puskesmas Kakas Barat yang belum terakreditasi responden yang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan jumlahnya 70 responden (93,3%) lebih tinggi dari responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu berjumlah 5 responden (6,7%). Dari hasil ini didapati bahwa pelayanan yang puskesmas berikan sudah memenuhi keinginan dari pasien yang berkunjung akan tetapi ada pula pasien yang belum merasa puas dengan apa yang diberikan oleh puskesmas dimana dari hasil wawancara responden mengatakan bahwa ketika datang berobat petugas kesehatan tidak teliti dalam memberikan pelayanan dalam pengobatan.

Penelitian oleh Trisna ditahun(2019) dengan memakai uji analisis *Chi Square* menunjukkan bahwasanya terdapat hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan karena dari hasil uji tersebut diperoleh $p\text{-value} 0,000$ ($p < 0,05$) sehingga H_0 tidak valid serta H_a valid, sehingga kesimpulannya bahwasanya dalam penelitian ini ada hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan karena nilai *Prevalence Ratio (PR) = 7,79* ($95\% \text{ CI} = 2,03\text{-}29,94$).

Kepuasan Dimensi *Responsiveness*

Distribusi jawaban responden yang berada di puskesmas kakas dan kakas barat pada dimensi *responsiveness* atau daya tanggap pada penelitian ini dinilai atas tujuh pernyataan diantaranya dokter yang mampu mendengarkan keluhan pasien, cara petugas kesehatan menjalaskan laporan terkait tindakan pengobatan yang bakal dijalankan serta bagaimana petugas kesehatan menangani pasien ketika datang berobat, petugas kesehatan siap menawarkan bantuan saat pasien terjadi kesulitan dan ketika pasien datang berobat dokter dengan cepat dan teliti memeriksa keadaan pasien.

Hasil penelitian secara keseluruhan pada variabel *responsiveness* di Puskesmas Kakas yang sudah terakreditasi bisa dilihat bahwasanya seluruh responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu berjumlah 73 responden (97,3%) lebih tinggi dari responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberi yaitu jumlahnya 2 responden (2,7%) sedangkan hasil yang didapati di Puskesmas Kakas Barat yang belum terakreditasi responden yang sudah puas dengan pelayanan yang diberi jumlahnya 65 responden (86,7%) lebih tinggi dari responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberi yaitu jumlahnya 10 responden (13,3%). Dalam dimensi ini didapati bahwa responden yang ada di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat kebanyakan responden sudah puas dengan dengan pelayanan yang diberi oleh dokter pada saat peneliti mewawancarai responden, alasan responden puas dengan pelayanan yang diberi karena ketika pasien memberitahukan keluhan yang dirasakan oleh pasien kepada dokter, dokter yang ada di puskesmas bersedia mendengarkan serta dokter tersebut dengan cepat dan teliti menangani keluhan yang dirasakan oleh pasien tersebut. Akan tetapi masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberi oleh petugas kesehatan sebab pasien tidak puas dengan pelayanan sebab pelayanan yang diberi tidak sesuai dengan keinginan pasien. Pada saat peneliti melakukan wawancara responden memberitahukan bahwa ketika pasien datang berobat di puskesmas dokter tidak memeriksa dengan teliti dan tidak cepat juga petugas apoteker tidak menjelaskan dengan baik cara meminum obat yang benar sehingga pasien tersebut tidak meminum obat yang diberikan oleh mereka.

Hasil yang didapati dalam penelitian ini sama dengan hasil yang sudah diteliti oleh peneliti terdahulu yaitu Mokobimbing (2019) dan berdasarkan hasil yang didapati menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara status akreditasi dengan kepuasan pasien. Hasil ini didapati dengan memakai uji Chi-Square dengan hasil $p\text{-value} = 0.001$.

Kepuasan Dimensi *Empathy*

Distribusi jawaban responden yang berada di puskesmas kakas dan kakas barat pada dimensi *emphaty* atau empati pernyataan yang ada di dimensi ini yaitu mengenai perhatian khusus yang diberi oleh petugas kesehatan terhadap pasien dan petugas kesehatan harus menjalin komunikasi yang baik dengan pasien yang ada pula memberi pelayanan yang ramah serta sopan terhadap pasien, petugas kesehatan harus sabar saat memberi pelayanan terhadap pasien yang berkunjung, serta petugas kesehatan harus memperhatikan obat yang bakal diberikan terhadap pasien serta memberi pengertian tentang permasalahan pengobatan pasien.

Hasil penelitian secara keseluruhan pada variabel *empathy* di Puskesmas Kakas yang sudah terakreditasi dimensi ini sama dengan dimensi reponsiveness dimana hasilnya menunjukkan bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah memenuhi harapan dari pasien oleh karena itu seluruh rrsponden merasa puas dengan pelayanan yang diberikaan sedangkan hasil yang didapati di Puskesmas Kakas Barat yang belum terakreditasi responden yang sudah puas dengan pelayanan yang diberikan berjumlah berjumlah 71 responden (94,7) lebih tinggi dari responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberi yaitu jumlahnya 4 responden (5,3%). Dalam dimensi ini responden yang ada di puskesmas kakas barat sebagian sudah puas dengan pelayanan yang diberi sebab pasien beranggapan bahwasanya pelayanan yang diebrikan sudah sesuai dengan keinginan pasien

akan tetapi masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberi oleh petugas kesehatan dari hasil pertemuan pasien mengatakan bahwasanya saat pasien berobat petugas kesehatan memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien yakni petugas kesehatan memberi pelayanan yang tidak ramah, serta pada saat pasien mengeluhkan apa yang dirasakan oleh pasien kepada petugas kesehatan, petugas kesehatan tidak mendengarkan keluhan pasien tersebut sehingga pasien tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberi.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil yang didapati oleh peneliti terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Pasumah (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan diantara status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien. Sesuai Uji Mann Whitney U Test di dapat nilai probabilitas 0,000.

Hubungan status akreditasi dengan kepuasan pasien

Penelitian yang memakai uji Mann-Whitney U dengan $\alpha = 0,05$ terhadap 150 responden di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Puskesmas Kakas Barat menghasilkan nilai $p = 0,000$. Dari hasil uji dapat dilihat bahwa $p < \alpha$, yang menunjukkan terdapat hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Puskesmas Kakas Barat. Kesimpulannya adalah Puskesmas yang terakreditasi yakni Puskesmas Kakas (terakreditasi madya) memiliki tahap kepuasan pasien yang lebih tinggi ketimbang Puskesmas Kakas Barat yang belum terakreditasi.

Penelitian Yewen dkk. (2018), "Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Sorong Provinsi Papua", konsisten dengan penelitian ini. Penelitian ini melibatkan 200 responden pasien di 2 puskesmas diantaranya Puskesmas Malawei dan Puskesmas Sorong Barat, serta memakai uji Mann Whitney U Test dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya ada hubungan diantara kepuasan pasien dengan status akreditasi puskesmas ($p = 0,00 < 0,05$).

Searah dengan penelitian yang diteliti Tawalujan (2018) tentang "Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Manado" yang dijalankan atas 200 responden pasien pada 2 puskesmas yang berbeda yaitu pada Puskesmas Kombos yang saat itu memiliki status akreditasi (akreditasi madya) dan Puskesmas Paniki Bawah memiliki status akreditasi (akreditasi dasar) penelitian tersebut memakai uji *Mann Whitney U Test* dengan derajat kepercayaan 95 % ($\alpha=0,05$) dan dari uji tersebut terdapat hasil bahwasanya nilai *p value* besarnya 0,02 sehingga bisa dikatan bahwasanya ada hubungan yang signifikan diantara status akreditasi puskesmas dengan tahap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Sesuai hasil analisis atas 150 responden terkait hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas kakas dan kakas barat kabupaten minahasa dapat ditarik kesimpulan bahwa: Kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* di Puskesmas Kakas di dapati bahwa responden sudah puas dengan sarana serta prasarana yang berada di Puskesmas Kakas akan tetapi ada juga pasien yang tidak puas dengan ruangan pemeriksaan awal. Sedangkan di Puskesmas Kakas Barat sebagian responden juga sudah puas dengan sarana serta prasarana yang ada namun ada juga responden yang tidak puas dengan sarana serta prasarana yang berada di pukesmas kakas barat yaitu mengenai gedung yang dan ruang tunggu yang tidak memadai serta kebersihan lingkungan yang kurang bersih. Kepuasan pasien pada dimensi *reliability* di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat didapati bahwa responden sudah puas dengan pelayanan yang diberi oleh petugas kesehatan karena petugas kesehatan sangat cepat saat menangani pasien dan dengan ramah saat memberikan penjelasan terhadap pasien. Namun masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang

ada yaitu ketika pasien datang berobat pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien pada dimensi *assurance* di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat sebagian besar responden sudah puas dengan pelayanan yang diberi akan tetapi masih ada beberapa responden yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan terutama dalam pelayanan pengobatan, petugas kesehatan tidak teliti saat memberikan pelayanan. Kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat kebanyakan responden sudah puas dengan pelayanan yang diberi karena dokter bersedia mendengarkan setiap keluhan yang pasien rasakan sehingga pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pasien akan tetapi ada juga pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberi dikarenakan petugas kesehatan dibagian apoteker tidak teliti dalam memberikan pelayanan serta tidak menjelaskan dengan baik cara meminum obat kepada pasien. Kepuasan pasien pada dimensi *empathy* di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat sebagian besar responden sudah puas dengan pelayanan yang diberi oleh petugas kesehatan yang ada pasien beranggapan bahwasanya pelayanan tersebut sudah memenuhi harapan pasien akan tetapi masih ada juga petugas kesehatan yang tidak ramah ketika memberi pelayanan kepada pasien dan petugas kesehatan tidak mendengarkan dengan baik keluhan pasien sehingga pasien tersebut tidak merasa puas. Terdapat hubungan diantara status akreditasi dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Kakas dan Kakas Barat dengan $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p=0,000$.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi yang sudah membimbing serta mendukung peneliti hingga skripsi ini boleh selesai juga mengucapkan terima kasih kepada kepala puskesmas yang ada di Puskesmas Kakas dan Kakas Barat yang sudah memberikan kesempatan untuk saya melakukan penelitian di kedua puskesmas tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, R. Y. (2020). *Mutu pelayanan kebidanan dan kebijakan kesehatan*. Deepublish.
- Ensha, I. S. 2018. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat dalam Mewujudkan Produktivitas Kerja*. Jurnal Publik, 12 (1) : 12-23. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/viewFile/283/255>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia : 2022. Profil Kesehatan Indonesia 2021.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia : Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia : Permenkes RI Nomor 46 tahun 2015 Tentang akreditasi Puskesmas, klinik pratama, tempat praktek mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia : Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2015 tentang Upaya Peningkatan dan Pencegahan Penyakit.
- Kemntrian Kesehatan Republik Indonesia : Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2022. Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
- Meruntu, I. S. E., Wowor, R. E., & Rumayar, A. A. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 027-031. <<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/ijphcm/article/view/28665>>.

- Mokobimbing, V. M., Mandagi, C. K., & Korompis, G. E. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario Dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(5), 11-25.
- Nurdiana. 2021. *Analisis Mutu Poned Di Puskesmas*. Bandung Jawa barat. https://www.google.co.id/books/edition/ANALISIS_MUTU_PONED_DI_PUSKESMAS/YMQWEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=parasuraman+1988+tentang+mutu+pelayanan+kesehatan&pg=PA13&printsec=frontcover.
- Ningrum, E. N. (2020). Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Banyumas. *Human Care Journal*, 5(3), 732-741.
- Pasumah, A. B., Korompis, G. E., & Rumayar, A. A. (2021). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Dengan Status Akreditasi Dasar dan Madya di Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 10(6).
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012. tentang Sistem Kesehatan Nasional.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Alfabeta.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/viewFile/22336/22022>.
- Tambuwun, P. Z., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. *KESMAS*, 9(5).
- Trisna, I. N. P., & Raharjo, B. B. (2019). Status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(2), 324-336.
- Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Unit Pelayanan Kesehatan KEMENKES RI Tahun 2021 Tentang Survey Kepuasan Layanan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Pasal 49 Tahun 2004. Tentang Praktik Kedokteran.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Pasal 54 ayat (1) Tahun 2009. Tentang Kesehatan.
- Widyaastuti W. 2019. *Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Wowor RE dan Rumayar AA. 2020. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Manado: Yayasan Bina Lentera Insan.
- Yewen, M. R., Korompis, G. E., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di kota Sorong provinsi Papua Barat. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).