

**LITERATUR REVIEW : PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DI INDONESIA****Dewi Agustina<sup>1</sup>, Aulia Zahara<sup>2</sup>, Silfia Septiani<sup>3</sup>, Mahmuda Syahri<sup>4</sup>**Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2,3,4</sup>*\*Corresponding Author: dewiagustin.na@gmail.com***ABSTRAK**

Salah satu faktor terpenting dalam setiap pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien oleh konsumen pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Layanan kesehatan tersedia untuk semua orang secara setara. Hal ini harus dilakukan berdasarkan tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Dengan ini kepuasan pasien sangat penting untuk penilaian kinerja puskesmas dan dapat menentukan kualitas pelayanan yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan apakah layanan yang diberikan oleh puskesmas efektif dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Indonesia. Teknik penelitian studi pustaka dengan rancangan sistematik review berdasarkan analisis deskriptif menghasilkan jurnal literature review dengan mencari di database Google Scholar untuk frase “Kualitas Pelayanan Kesehatan”, “Tingkat Kepuasan Pasien”, dan “Puskesmas”. Data pilihan penulis untuk penelitian ini adalah data sekunder. Temuan positif dari beberapa penelitian diperoleh untuk penyelidikan ini, dan jelas ada hubungannya dengan kebahagiaan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien lebih senang dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di Puskesmas ketika kualitas pelayanan tersebut lebih tinggi, dan kurang puas ketika kualitas pelayanan tersebut lebih rendah. Sebagai titik awal pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang berkualitas menengahi dan berkonsentrasi pada kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai klien. Setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi apabila berada dalam kondisi sehat yang meliputi sejahtera jasmani, rohani, dan/atau rohani.

**Kata Kunci** : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, puskesmas.**PENDAHULUAN**

Titik awal untuk pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai klien, dan ini adalah standar yang harus dipenuhi agar dapat dipuaskan. Kualitas pelayanan merupakan penilai dari tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pasien sehingga menunjukkan kelengkapan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada mereka.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana harapan, kebutuhan dan keinginan terpenuhi, membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan tersebut. UU No. 36 Tahun 2009 menetapkan bahwa puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau dan berkeadilan. Kepuasan pasien sendiri dipengaruhi oleh persepsi pasien terhadap mutu atau mutu pelayanan, sehingga peningkatan mutu pelayanan kesehatan menjadi penting.

Dalam dunia kesehatan yang namanya kepuasan pasien itu sudah pasti harus ditingkatkan, karena di dalam kesehatan ataupun di puskesmas sudah pasti membutuhkan penilaian dari pasien apakah puskesmas tersebut sudah bagus dalam pelayanan kesehatannya.

Puskesmas merupakan tolak ukur pembangunan kesehatan dan ukuran keterlibatan masyarakat karena merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang mendasar. Penilaian pasien puskesmas tergantung pada apa yang ditawarkan puskesmas dalam pemberian pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan maka pasien merasa puas, sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien, maka pasien akan kehilangan minat untuk menggunakan layanan puskesmas dan menimbulkan pandangan buruk terhadap puskesmas.

Kualitas pelayanan puskesmas dinilai baik jika pelayanan puskesmas yang ditawarkan kepada pengunjung dapat menciptakan kepuasan bagi pengunjung puskesmas. Salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat terbesar di Indonesia yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, terjangkau, adil, dan merata. Untuk memenuhi harapan pasien, diasumsikan bahwa puskesmas dapat mengusulkan dan mengembangkan strategi peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 7 tentang akreditasi Puskesmas, selanjutnya mengatur fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas. Kementerian Kesehatan berupaya meningkatkan kualitas layanan di fasilitas tersebut. pengakuan atas keunggulan layanan Puskesmas setelah ditemukan memenuhi persyaratan sertifikasi Puskesmas. Dengan sertifikasi ini, Puskesmas akan mampu mengelola risiko secara lebih berkelanjutan sekaligus meningkatkan kualitas dan kinerjanya. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi ketiga berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu melalui mekanisme akreditasi, dan tidak hanya melalui perolehan sertifikat akreditasi. (Peraturan menteri kesehatan)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang ada di puskesmas sudah berjalan dengan baik dan bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien di Indonesia

## **METODE**

Metode penulisan ilmiah ini adalah metode penelitian studi literature dengan rancangan tinjauan sistematik berdasarkan analisis deskriptif, yaitu mencari database Google Scholar untuk artikel jurnal dengan kata kunci kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas. Penulis mengumpulkan data dari artikel-artikel penelitian dari jurnal terdahulu, kemudian penulis menganalisis sehingga menghasilkan sebuah jurnal literatur review. Data pilihan penulis untuk penelitian ini adalah data sekunder. Jurnal dengan judul yang relevan mempublikasikan temuan penelitian yang menjadi fokus penelitian ini, dan sampel penelitian adalah jurnal yang telah diterbitkan selama 4 tahun sebelumnya.

## **HASIL**

Kesehatan adalah keadaan sejahtera fisik mental, spiritual, atau sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi, (UU 36 Tahun 2009). Kesehatan dan pengobatan adalah hak yang dimiliki setiap orang.

Menurut temuan penelitian, ketergantungan, kepastian, empati, dan bukti langsung semua berpengaruh pada kepuasan pasien pada saat yang sama memikul tanggung jawab. Besarnya kepuasan pasien sebagian besar dipengaruhi oleh variabel penjaminan. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien. Variabel jaminan diakui berpengaruh terhadap kepuasan pasien berdasarkan temuan penelitian. Hal ini dapat dijelaskan dengan terjaminnya mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, artinya tingkat pelayanan di Puskesmas sama dengan rumah sakit sehingga mendorong masyarakat untuk berobat ke sana.

Keterkaitan antara standar pelayanan kesehatan dengan kebahagiaan pasien selama di puskesmas telah dilihat pada beberapa penelitian sebelumnya. Studi-studi ini mencoba untuk menentukan apakah sistem asuransi kesehatan Indonesia telah diterapkan secara memadai.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lebih banyak responden—lebih dari dua kali lipat—memilih kepuasan pasien yang baik dengan layanan kesehatan yang unggul dibandingkan dengan kedua fitur perawatan kesehatan di bawah standar. Pasien yang memilih kepuasan

pasien lebih kecil kemungkinannya untuk menerima layanan kesehatan berkualitas tinggi daripada mereka yang tidak memilih layanan kesehatan yang baik atau buruk.

Nilai uji statistik chi-square dilanjutkan dengan uji nelayan akurat, menunjukkan bahwa koneksi ada perbedaan yang signifikan dalam kualitas pelayanan kesehatan seperti kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Jadi bisa dibilang semakin baik kualitas pelayanan kesehatan diberikan di Puskesmas, pasien tahu semakin puas, semakin buruk kualitasnya diberikan pelayanan kesehatan Di puskesmas, pasien merasa tidak puas.

## **PEMBAHASAN**

### **Mutu Pelayanan Kesehatan**

Salah satu faktor terpenting dalam setiap pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien oleh konsumen pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Layanan kesehatan tersedia untuk semua orang secara setara.

Berdasarkan temuan penelitian, Tjiptono (2014), Sulit untuk memberikan layanan kesehatan pasien berkualitas tinggi yang membuat pasien merasa puas, terutama bila perawatan tersebut terkait dengan pemulihan penyakit, peningkatan status kesehatan atau kebaruan, pengaturan yang ramah dan personel yang ramah. jaminan mencakup tugas-tugas yang disebutkan di atas serta pengetahuan produk/layanan yang cepat, perhatian dan kesopanan saat memberikan layanan, penyampaian informasi, jaminan keamanan internal saat menggunakan layanan yang ditawarkan, dan kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan pada klien organisasi. Komponen penjaminan yang berpengaruh signifikan terhadap evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan puskesmas atau rumah sakit meliputi keramahan, keramahan, dan keramahan tenaga medis.

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016), terdapat hubungan yang sangat signifikan antara dimensi penjaminan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2014), pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan kehandalan petugas (bebas dari ancaman, resiko dan keraguan) merupakan jaminan bagi pasien, dan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Faktor Kepuasan Pasien**

Standarnya adalah kepuasan layanan penggunaan pencocokan tingkat kepentingan dan harapan (ekspektasi) pengguna dengan layanan yang diterima sebelum menerima layanan. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan adalah ketidakpastian jaminan kesembuhan pasien yang buruk dari penyakit serius (Muninjaya, 2018). Bagi Prativi (2017), mengukur kepuasan pengguna layanan kesehatan merupakan tanda untuk mengidentifikasi kualitas layanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

Jumlah kepuasan yang diperoleh terhadap pasien sangat berkorelasi dengan standar kualitas produk atau layanan yang mereka nikmati. Aspek subjektif dari kepuasan dapat diukur menggunakan indeks kepuasan pelanggan komunitas. Dalam penelitian ini, para peneliti menggunakan model parasuraman SERVQUAL, yang terdiri dari lima aspek, untuk mengukur kepuasan pasien dengan kualitas layanan:

### **Variabel kredibilitas**

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh karakteristik kredibilitas seperti pengetahuan tentang proses medis, pemeriksaan yang sesuai dengan kondisi atau pengobatan pasien, dan pemenuhan janji di bidang pelayanan kesehatan. Di UPTD Sano Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru, hal ini

dipahami sebagai sikap amanah petugas dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Ini terdiri dari fasilitas fisik (seperti bangunan, gudang, dll.), Peralatan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan tampilan karyawan.

#### *Variabel jaminan (assurance)*

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel assurance yang juga meliputi kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan petugas yang selalu sopan kepada pasien dalam memberikan pelayanan, dan operasi yang aman (bebas bahaya). dan tanpa risiko kecurigaan). Hal ini menandakan bahwa ketika kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas tumbuh maka kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas di Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru akan meningkat.

#### *Variabel bukti fisik (tangible)*

Hasil menunjukkan bahwa variable tangible mengandung fasilitas/sarana yang memadai, pelayanan penunjang infrastruktur, penampilan petugas menyenangkan (bersih, rapi, murah senyum dan ramah) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas di Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru, hal ini dipahami sebagai tenaga kesehatan yang lebih detail dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

#### *Variabel perhatian (emphaty)*

Temuan analisis menunjukkan bahwa variabel empati—yang mencakup petugas yang menempatkan diri pada posisi pasien, personel yang menunjukkan kesabaran, rasa hormat, dan keramahan—adalah positif dan penting sehubungan dengan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa di UPTD Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru, petugas kesehatan yang lebih simpatik dapat memberikan perhatian yang tulus, individual, atau personal kepada pasien sehingga kepuasan pasien meningkat.

Dalam situasi ini, tenaga kesehatan berperan penting karena kemampuan mereka untuk berinteraksi langsung dengan pasien dan memenuhi kebutuhan mereka berdampak signifikan pada kualitas pelayanan kesehatan.

#### *Variabel daya tanggap (responsiveness)*

Temuan analisis menunjukkan bahwa faktor respons, seperti seberapa penuh perhatian polisi mendengarkan kekhawatiran pasien, seberapa cepat mereka memberikan bantuan, dan seberapa rela mereka melakukannya apakah diminta atau tidak, memiliki dampak positif dan substansial pada kebahagiaan pasien. Hal ini dapat diartikan bahwa pada UPTD Puskesmas di Puskesmas Bojo Baru wilayah Baru, kepuasan pasien meningkat karena petugas diberi tanggung jawab lebih untuk cepat tanggap terhadap masalah yang dilaporkan.

Jadi, berdasarkan temuan analisis menunjukkan bahwa semua faktor yang termasuk dalam penelitian ini memiliki pengaruh yang menguntungkan dan substansial terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas di Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. Oleh karena itu, diharapkan oleh para pengambil kebijakan, lebih banyak perhatian diberikan pada keandalan, kepastian, kekonkretan, empati dan tanggap untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru.

Menurut Hawkins dan Tjiptono (2004:101), indikator kepuasan pelanggan sebagai pasien meliputi karakteristik sebagai berikut:

Kesesuaian dengan harapan, yaitu nilai layanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan.

Bunga yang kembali adalah kesediaan pelanggan untuk kembali karena layanan yang mereka terima dapat diterima.

Kesiapan untuk merekomendasikan adalah kesediaan pelanggan untuk merujuk produk ke teman atau anggota keluarga karena layanan ini sangat menyenangkan.

### **Tingkat Pelayanan Puskesmas**

Unit Pelaksana Teknis Kesehatan (UPTD) adalah Puskesmas. provinsi atau kota yang menyelenggarakan pembangunan kesehatan daerah. Pelayanan kesehatan perorangan (private goods) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public goods) sama-sama disediakan oleh Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan.

Program pengembangan pelayanan kesehatan adalah untuk meningkatkan ketersediaan pelayanan kesehatan dasar dan rujukan yang bermutu. Jumlah pengamen di Indonesia meningkat dari 2015 ke 2020, dari 9.754 menjadi 10.166. Dari 10.166 puskesmas, 6.067 puskesmas (59,68%) merupakan puskesmas rekreasi dan sisanya 4.099 puskesmas kota (40,32%) merupakan puskesmas rawat inap (dengan tempat tidur Puskesmas). Berdasarkan Pesanan General Manager Yankees No. HK.02.02/11/0373/2019 tentang Penunjukan Puskesmas Kelurahan/Kelurahan Kategori Perifer dan Daerah Sangat Terpencil yang Tercakup dalam Program Pelayanan Kesehatan Dasar, yang ditetapkan dalam kaitannya dengan Peraturan Gubernur/Walikota. Kategori wilayah Puskesmas Sebanyak 2.105 Puskesmas berada di wilayah pinggiran dan sangat pinggiran di 238 kabupaten/kota administratif.

Dari 848 puskesmas pada tahun 2015 menjadi 4.048 puskesmas pada tahun 2019, terdapat lebih banyak puskesmas rawat jalan dan puskesmas yang memberikan pelayanan sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019.

Depkes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertugas merencanakan pertumbuhan pelayanan kesehatan dalam industri pelayanan kesehatan. Menurut Ilham Akhsanu Ridho (2008:143), Tujuannya adalah untuk memantapkan dirinya sebagai pusat pengembangan layanan kesehatan yang menawarkan konseling dan layanan kesehatan yang komprehensif dan terintegrasi, serta tugas-tugas lain yang secara khusus disebutkan dalam definisi pemberian layanan tetapi tidak termasuk aspek keuangan. Puskesmas merupakan unit organisasi terdepan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan.

Menurut Trihono (2005), Meningkatnya kesadaran, keinginan, dan kemampuan setiap orang di wilayah kerja puskesmas untuk hidup sehat guna mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai kerangka mewujudkan kesehatan Indonesia merupakan tujuan utama dari upaya pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas yang dimaksudkan mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional.

Menurut penelitian Mubarak dan Chayatin (2009), Puskesmas melayani tiga tujuan: memungkinkan pengembangan kesehatan masyarakat dan keluarga, menyediakan layanan kesehatan masyarakat primer, dan mempromosikan pembangunan berwawasan kesehatan. Operasionalisasi dan peran puskesmas sebagai langkah awal program keperawatan kesehatan masyarakat bukan hanya masalah teknis medis, tetapi juga sumber daya manusia yang berbeda yang dapat mengatur model sosial yang ada baik di masyarakat maupun sebagai institusi kesehatan. yang menjangkau masyarakat di wilayah terkecil dan memerlukan strategi partisipasi masyarakat mandiri dalam pelayanan kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Sebagai titik awal pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang berkualitas menengahi dan berkonsentrasi pada kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai klien. Persyaratan ini



harus dipenuhi untuk memenuhi kualitas pelayanan, yang ditentukan oleh penilaian terhadap standar pelayanan yang diantisipasi oleh pasien untuk menunjukkan kelengkapan pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada mereka.

Setiap orang dapat hidup produktif secara sosial dan ekonomi apabila berada dalam kondisi sehat yang meliputi sejahtera jasmani, rohani, dan/atau rohani. (UU 36 Tahun 2009). Kesehatan dan pengobatan adalah hak yang dimiliki setiap orang. Salah satu faktor terpenting dalam setiap pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada pasien oleh konsumen pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Layanan kesehatan tersedia untuk semua orang secara setara.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada semua pihak yang telah memiliki andil sehingga penelitian ini selesai dilakukan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(4).
- Ameliah, W. R., Razak, A., & Rusydi, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(4), 226-237.
- Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Syarif, M. (2017). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien (studi kasus puskesmas Pragaan Sumenep Jawa Timur).
- Syafar, M., & Rifai, M. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *NERSMID: Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 5(1), 14-27.
- Putri, N. R. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Rombon, L., Podung, B., & Mamujaja, P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan. *Epidemia: Jurnal Kesehatan Masyarakat Unima*, 1-6.
- Hasana, S. N., & Maidar, A. A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 93 105.
- Maulana, A., Aramico, B., & Amin, F. A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. *Journal of Health and Medical Science*, 245-253.
- Sari, C. K., & Putri, M. M. (2019). Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Piyungan Bantul Tahun 2018. *Jurnal Delima Harapan*, 6(2), 112-117.