

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS POIGAR KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Murdini Potabuga^{1*}, Ardiansa A. T. Tucunan², Chreisye K. F. Mandagi³

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

*Corresponding Author : murdinipotabuga121@student.unsrat.ac.id

ABSTRAK

Kepuasan pasien dianggap sebagai tanda jika seorang pasien sudah terpenuhi harapannya, didapati layanan medis yang optimal secara memperhatikan kemampuan keluarga serta pasiennya. Studi ini berjenis kuantitatif secara bermetode survey pendekatan cross sectional study. Total sampelnya mencakup 95 pasien rawat jalan yang ditentukan dari syarat inklusi serta inklusi. Lalu untuk datanya dikumpulkan dari angket yang sudah diujikan reabilitas serta validitasnya. Untuk menganalisa datanya akan memakai pengujian Chi-square berbantuan SPSS serta Microsoft Excel. Dari hasil analisa dengan mencakup lima dimensi mutu layanan kesehatan seperti, jaminan, kehandalan, empati, daya tanggap serta bukti fisik pada kepuasan pasien melalui pengujian *Pearson Chi-Square* dimana $p \text{ value} < (0,05)$ mengindikasikan ada kaitan antar persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poigar Kab Bolaang Mongondow. Simpulan dari studi ini makin positifnya persepsi pasien pada mutu pelayanan yang diberi, sehingga akan meningkat juga tingkat kepuasannya. Ini mengindikasikan jika kualitas layanan yang dirasakan pasien berdampak pada kepuasannya untuk menerima layanan medis di puskesmas tersebut.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu jasa pelayanan kesehatan, persepsi

ABSTRACT

Satisfied patients are considered satisfied after their desires have been met due to the availability of talented medical services, based on a comparison of patient families. This study was quantitative, using a cross-sectional survey. A total sample of 95 patients was obtained through exclusion and inclusion. The data were tested for validity and reliability in the questionnaire. Chi-square analysis was conducted using SPSS and Microsoft Excel. The analysis of several dimensions of medical service quality found a $p < 0.05$, indicating an optimal contribution between medical service quality and patient satisfaction at the Poigar Community Health Center, Bolaang Mongondow Regency. This positive conclusion suggests that patient perceptions of medical services can increase satisfaction. This indicates that patients' perceived medical services have the potential to increase their satisfaction at the community health center.

Keywords : patient satisfaction, quality of health services, perception

PENDAHULUAN

Dari Permenkes RI No 30 Tahun 2022 mengenai indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik klinik, mandiri dokter dan dokter gigi, rumah sakit, pusat kesehatan masyarakat, unit transfusi darah serta laboratorium kesehatan dimana setiap individu mempunyai hak mendapati jasa yang berkualitas serta aman dari kebijakan yang berlaku, jika untuk menjalankan layanan medis yang baik, setiap tempat praktik perlu menyesuaikan dengan instrument yang sudah diatur dalam kebijakan yang berlaku, instrumentnya berupa suatu kerangka dalam mengulas serta menilaikan tempat praktiknya untuk mengembangkan serta mempertahankan kualitas layanan medis (Permenkes, 2022). Layanan medis yang bermutu dianggap sebagai layanan yang bisa membuat pasien atau penggunanya merasa puas karna mereka mendapati layanan yang selaras dengan kode etik serta kebijakan yang berlaku. Kualitas layanan ini bisa mendampaki hampir setiap keinginan penggunanya baik dari

pengembangan yang dilaksanakan secara berkesinambungan dari suatu proses yang dibentuk. Pengguna jasa disini yaitu seperti keluarga, pasien serta lainnya yang kedatangannya ingin mendapati suatu layanan (Zimmerman, Azwar, 1996 dalam Satrianegara, 2014).

Kepuasan pasien dianggap sebagai ulasan yang baik dari berbagai dimensi. Kepuasan ini sifatnya susah diukur, tidak konsisten, subjektif serta berbagai aspek yang mendampakinya. Subjektif ini dianggap sebagai cukup dominan seseorang yang asumsinya relevan pada suatu hal (Satrianegara, 2014 dalam Tawalujan et al, 2018). Departemen kesehatan sudah menentukan batas standar kepuasan pasien. Dari Permenkes RI Tahun 2016 menentukan standarnya di atas 95%. Jika didapati dari pusat layanan medis dengan data dibawah batas standar 95%, sehingga diasumsikan layanan yang diberi tidak bermutu. Dari 17 negara, Italia ada di tingkatan ke-2 WHO, namun hanya 20 % masyarakatnya mengatakan jika mereka puas dengan sistem layanan medisnya (Zulfahmidah & Rahman, 2021).

Dari studi yang dilaksanakan Pratiwi et al, (2018) mengenai mutu layanan medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kab Bolaang Mongondow Kec Dumoga Utara. Didapati hasil studi yang dilaksanakan pasien yang puas mendominasi daripada yang tidak puas, atau dimaknai Puskesmas Mopuya sudah bisa mewujudkan dimensi kehandalan dalam memberi jasanya. Lalu didapati hasil jaminan pasien yang puas dibandingkan yang tidak puas, jaminan akan berkaitan dengan kepuasan sebab pekerja medis bisa mendukung pasien untuk mendapati rasa nyaman untuk membuatnya puas. Lalu dari segi bukti fisik juga berkaitan karna alat medis yang ada membuat pasien puas dengan suatu tindakan yang dilaksanakan dengan didukung kebersihannya juga. Dari segi empathy berkaitan juga sebab dari asumsi yang diutarakan pasien mereka nyaman saat perawat atau dokter merespon apa yang dikeluhkannya. Dari segi ketanggapan juga berkaitan karna respon pekerja medis yang diberi ini dianggap baik oleh pasien (Pratiwi et al, 2018)

Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow yang menjadi fokus studi ini yang berupa puskesmas dengan peran untuk memberi layanan medis pada penduduk didaerah tersebut. Meskipun telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, namun masih terdapat kendala yang perlu diselesaikan dalam meningkatkan kepuasan pasien serta kualitas layanan. Dari penjabaran tersebut, studi ini ingin menganalisa Hubungan Anatara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. Di inginkan hasil studi ini bisa berkontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas dan pada akhirnya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

METODE

Studi ini berjenis kuantitatif dengan berpendekatan survei cross sectional study. Studi ini diselenggarakan di Puskesmas Poigar, Kab Bolaang Mongondow dari periode Februari 2024 – Maret 2025. Dimana populasinya mencakup semua pasien yang datang ke Puskesmas Poigar. Lalu sampelnya akan ditentukan dari purposive sampling. Sampel studi ini mencakup pasien rawat jalan mendapatkan layanan medis di Puskesmas Poigar yang memenuhi kriteria inklusi yang berjumlah 95 responden.

HASIL

Karakteristik Responden

Dari tabel 1, didominasi kalangan partisipan berumur 18-27 tahun dengan persentase (25,3%) dan yang paling sedikit berusia lebih dari 78 tahun dengan persentase (1,1%). Menurut jenis kelamin, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sejumlah 60 atau (63,2%). Berdasarkan jenis pekerjaan, menunjukan bahwa sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai

ibu rumah tangga sejumlah 46 atau (48,4%), dan sebagian kecil memiliki pekerjaan sebagai TNI sejumlah 1 atau (1,1%). Sementara itu, berdasarkan pendidikan menunjukan sebagian besar lulusan SMA sejumlah 43 atau (45,3%) dan yang paling kecil adalah lulusan perguruan tinggi dengan jumlah 16 atau (16,8%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	Persentase (%)
Umur (tahun)		
18-27	24	25,3
28-37	20	21,2
38-47	8	8,4
48-57	18	18,9
58-67	16	16,8
68-77	8	8,4
>78	1	1,1
Total	95	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	35	36,8
Perempuan	60	63,2
Total	95	100
Pekerjaan		
Petani	18	18,9
Nelayan	2	2,1
Ibu Rumah Tangga	46	48,4
Wiraswasta	14	14,7
Mahasiswa	3	3,2
TNI	1	1,1
Polisi	2	2,1
Guru	9	9,5
Total	95	100,0
Pendidikan		
SD	15	15,8
SMP	21	22,1
SMA	43	45,3
Perguruan Tinggi	16	16,8
Total	95	100,0

Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Dimensi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	Kategori	n	%
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Baik	41	43,2
	Cukup Baik	31	32,6
	Kurang Baik	23	24,2
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Baik	45	47,4
	Cukup Baik	23	24,2
	Kurang Baik	27	28,4
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Baik	21	22,1
	Cukup Baik	27	28,4
	Kurang Baik	47	49,5
Empati (<i>Empathy</i>)	Baik	44	46,3
	Cukup Baik	27	28,4
	Kurang Baik	24	25,3
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Baik	56	58,9
	Cukup Baik	23	24,2
	Kurang Baik	16	16,8

Pada tabel 2, menampilkan bahwa pada semua dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan responden sebagian besar memiliki persepsi yang baik akan tetapi pada dimensi bukti fisik sebagian besar memiliki persepsi kurang baik, pada dimensi kehandalan (*reliability*) baik sejumlah 43,2% responden, dimensi jaminan (*assurance*) baik sejumlah 47,4% responden, dimensi bukti fisik (*tangibles*) kurang baik sebesar 49,5% responden, dimensi empati (*emphthy*) baik sejumlah 46,3% responden dan dimensi daya tanggap baik sejumlah 58,9%.

Responden Berdasarkan Kategori Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Kategori Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	n	Persentase (%)
Baik	86	90,5
Cukup Baik	9	9,5
Kurang Baik	0	0
Total	95	100

Pada tabel 3, diperoleh hasil bahwa mayoritas responden berpersepsi baik sejumlah 86 dengan persentase 90,5% responden.

Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	Persentase (%)
Puas	26	27,4
Cukup Puas	22	23,2
Kurang Puas	47	49,5
Total	95	100,0

Dari tabel 4, dihasilkan mayoritas responden menjawab kurang puas sejumlah 47 atau (49,5%).

Responden Berdasarkan Tabulasi Silang Kategori Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Karakteristik Responden

Tabel 5. Distribusi Responden Tabulasi Silang Kategori Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kategori Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan						Total	
	Baik		Cukup Baik		Kurang Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Umur (tahun)								
18-27	23	24,2	1	1,1	0	0	24	25,3
28-37	20	21,1	0	0	0	0	20	21,1
38-47	8	8,4	0	0	0	0	8	8,4
48-57	14	14,7	4	4,2	0	0	18	18,9
58-67	14	14,7	2	2,1	0	0	16	16,8
68-77	6	6,3	2	2,1	0	0	8	8,4
>78	1	1,1	0	0	0	0	1	1,1
Total	86	90,5	9	9,5	0	0	95	100
Jenis kelamin								
Laki-laki	31	32,6	4	4,2	0	0	35	36,8

Perempuan	55	57,9	5	5,3	0	0	60	63,2
Total	86	90,5	9	9,5	0	0	95	100
Pekerjaan								
Petani	15	15,8	3	3,2	0	0	18	18,9
Nelayan	2	2,1	0	0	0	0	2	2,1
Ibu Rumah Tangga	42	44,2	4	4,2	0	0	46	48,4
Wiraswasta	13	13,7	1	1,1	0	0	14	14,7
Mahasiswa	3	3,2	0	0	0	0	3	3,2
TNI	1	1,1	0	0	0	0	1	1,1
Polisi	2	2,1	0	0	0	0	2	2,1
Guru	8	8,4	1	1,1	0	0	9	9,5
Total	86	90,5	9	9,5	0	0	95	100
Pendidikan								
SD	12	12,6	3	3,2	0	0	15	15,8
SMP	19	20	2	2,1	0	0	21	22,1
SMA	41	43,2	2	2,1	0	0	43	45,3
Perguruan Tinggi	14	14,7	2	2,1	0	0	16	16,8
Total	86	90,5	9	9,5	0	0	95	100

Pada tabel 5, didapatkan bahwa pada penelitian ini mayoritas responden memiliki persepsi mutu yang baik dengan usia 18 – 27 tahun sejumlah 23 atau 24,2% responden. Selanjutnya untuk jenis kelamin mayoritas responden perempuan sejumlah 55 atau 57,9% responden. Pada jenis pekerjaan, paling banyak responden memiliki persepsi baik pada jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sejumlah 42 atau 44,2% responden. lalu untuk pendidikan terakhir, didominasi partisipan berpersepsi baik pada tingkat pendidikan SMA sejumlah 41 atau 43,2% responden.

Responden Berdasarkan Tabulasi Silang Kategori Kepuasan Pasien dengan Karakteristik Responden

Tabel 6. Distribusi Responden Tabulasi Silang Kategori Kepuasan Pasien dengan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Kepuasan Pasien						Total	
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Umur (tahun)								
18-27	7	7,4	3	3,2	14	14,7	24	25,3
28-37	5	5,3	7	7,4	8	8,4	20	21,1
38-47	3	3,2	2	2,1	3	3,2	8	8,4
48-57	6	6,3	4	4,2	8	8,4	18	18,9
58-67	4	4,2	3	3,2	9	9,5	16	16,8
68-77	1	1,1	3	3,2	4	4,2	8	8,4
>78	0	0	0	0	1	1,1	1	1,1
Total	26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100
Jenis kelamin								
Laki-laki	14	14,7	10	10,5	11	11,6	35	36,8
Perempuan	12	12,6	12	12,6	36	37,9	60	63,2
Total	26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100
Pekerjaan								
Petani	6	6,3	6	6,3	6	6,3	18	18,9
Nelayan	0	0	1	1,1	1	1,1	2	2,1
Ibu Rumah Tangga	7	7,4	9	9,5	30	31,6	46	48,4
Wiraswasta	7	7,4	4	4,2	3	3,2	14	14,7
Mahasiswa	2	2,1	0	0	1	1,1	3	3,2
TNI	0	0	0	0	1	1,1	1	1,1

Polisi	1	1,1	0	0	1	1,1	2	2,1
Guru	3	3,2	2	2,1	4	4,2	9	9,5
Total	26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100
Pendidikan								
SD	3	3,2	5	5,3	7	7,4	15	15,8
SMP	4	4,2	5	5,3	12	12,6	21	22,1
SMA	15	15,8	8	8,4	20	21,1	43	45,3
Perguruan Tinggi	4	4,2	4	4,2	8	8,4	16	16,8
Total	26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100

Pada tabel 6, menampilkan bahwa paling banyak responden merasa kurang puas dengan rentang usia 18 – 27 sebesar 14 atau 14% responden. Sementara itu, pada karakteristik jenis kelamin responden paling banyak responden perempuan tergolong kurang puas sebesar 36 atau 37,9% responden. Pada jenis pekerjaan, mayoritas responden yaitu sebagai ibu rumah tangga merasa kurang puas sebesar 30 atau 31,6% responden. Untuk karakteristik pendidikan, responden mayoritas merasa kurang puas dengan pendidikan tingkat SMA sebesar 20 atau 21,1% responden.

Analisis Kaitan antar Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tabel 7. Kaitan antar Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Mutu Pelayanan Kesehatan	Jasa	Kepuasan Pasien						Total	P-value	
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	n		%
Kehandalan										
Baik		10	24,4	11	26,8	20	48,8	41	43,2	0,008
Cukup Baik		15	48,4	5	16,1	11	35,8	31	32,6	
Kurang Baik		1	4,3	6	26,1	16	69,6	23	24,2	
Total		26	26,0	22	23,2	47	49,5	95	100	
Jaminan										
Baik		11	24,4	5	11,1	29	64,4	45	47,4	0,049
Cukup Baik		7	30,4	8	34,8	8	34,8	23	24,2	
Kurang Baik		8	29,6	9	33,3	10	37,0	27	28,4	
Total		26	26,0	22	23,2	47	49,5	95	100,0	
Bukti Fisik										
Baik		8	38,1	3	14,3	10	47,6	21	22,1	0,004
Cukup Baik		2	7,4	4	14,8	21	77,6	27	28,4	
Kurang Baik		16	34,0	15	31,9	16	34,0	47	49,5	
Total		26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100,0	
Empati										
Baik		10	22,7	11	25,0	23	52,3	44	46,3	0,014
Cukup Baik		13	48,1	7	25,9	7	25,9	27	28,4	
Kurang Baik		3	12,5	4	16,7	17	70,8	24	25,3	
Total		26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100,0	
Daya Tanggap										
Baik		12	27,3	11	25,0	21	47,7	44	46,3	0,005
Cukup Baik		5	16,7	3	10,0	22	73,3	30	31,5	
Kurang Baik		9	42,9	8	38,1	4	19,0	21	22,1	
Total		26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100,0	
Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan										
Baik		26	27,4	21	22,1	39	41,1	86	90,5	0,039

Cukup Baik	0	0	1	1,1	8	8,4	9	9,5
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	26	27,4	22	23,2	47	49,5	95	100

Dari tabel 7, didapati *p value* sejumlah 0,008, jaminan sejumlah 0,049, bukti fisik sejumlah 0,004, empati sejumlah 0,014, daya tanggap sejumlah 0,005 sehingga semua dimensi diperoleh nilai $p < 0,05$ yang dapat dimaknai bahwa semua dimensi mutu layanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya pada persepsi mutu jasa pelayanan secara keseluruhan mendapatkan *p-value* sejumlah 0,039 atau dikatakan jika persepsi mutu layanan kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poigar Kab Bolaang Mongondow.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kepuasan tergolong aspek krusial yang mendukung peningkatan layanan medis, sebab secara umum setiap pasien dianggap makhluk bio-psikososial dengan membutuhkan pencapaian harapan dari segi kepuasan (psikologis) serta medis (biologis) (Afrioza, *et al*, 2021). Dalam studi ini mencakup karakteristik serta latar belakang yang berbeda. Total partisipan sejumlah 95 orang, dimana karakteristiknya meliputi pendidikan, gender, pekerjaan serta umur. Dari distribusinya responden didominasi kalangan berumur 18–27 atau sekitar 25,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa responden dalam rentang usia muda lebih dominan terlibat dalam studi ini. Sebaliknya, kelompok usia di atas 78 tahun hanya sebesar 1,1%, yang berarti partisipasi lansia sangat rendah. Perbedaan ini bisa diakibatkan segi minat serta akses.

Penelitian ini juga di dominasi oleh perempuan. Dari total 95 responden, sebanyak 60 orang (63,2%) berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi perempuan dalam studi ini lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Lulusan SMA menjadi paling banyak pada penelitian ini, atau sejumlah 43 sekitar (45,3%) dari total responden. Hal ini bisa dilihat bahwa responden dengan latar belakang pendidikan menengah lebih dominan dalam studi ini. Sementara itu, jumlah responden paling sedikit berasal dari lulusan perguruan tinggi, yaitu sebanyak 16 responden (16,8%), yang menunjukkan bahwa keterlibatan responden dengan pendidikan tinggi dalam penelitian ini relatif rendah. Dari distribusinya didominasi ibu rumah tangga, sejumlah 46 atau (48,4%). Hal ini bisa dilihat bahwa kelompok tersebut memiliki peran penting dalam konteks studi ini, dikarenakan mereka lebih sering berada di rumah dan memiliki waktu lebih banyak untuk berpartisipasi. Sebaliknya, hanya satu responden (1,1%) yang bekerja sebagai anggota TNI, profesi ini merupakan kelompok minoritas dalam studi ini, yang disebabkan oleh keterbatasan waktu atau jumlah populasi yang lebih kecil di wilayah penelitian.

Hubungan antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Dari pengujian *Pearson Chi-Square* mendapati *p value* $< (0,05)$ atau dicirikan ada kaitan antar persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Poigar Kab Bolaang Mongondow. Bisa dilihat berdasarkan tabel 5 dan 7 dengan mayoritas partisipan menilai dengan kurang baik atau kurang puas dikarenakan, ada beberapa hal yaitu pada pertamanan yang ada di Puskesmas tersebut belum terawat dengan baik, tidak memadainya jumlah kursi pasien, prosedur penerimaan pasien ada yang dilayani cepat ada juga yang dilayani lama, belum memiliki alat kesehatan yang lengkap, ada kalanya perilaku pekerja medis yang membuat pasien tidak nyaman dan ada sebagian obat pasien yang tidak ada di apotek Puskesmas yang membuat pasien perlu membelinya di apotek lain.

Hasil studi ini relevan dengan kajian Komaling, *et al* (2023), dengan berjenis kuantitatif survey analitik serta berpendekatan cross sectional study. Total sampel 95 pasien rawat jalan di Puskesmas Modinding Kab Minahasa Selatan. dari hasil pengujian Fisher's Exact, ada

kontribusi antar kualitas layanan medis dengan kepuasan pasien. Lalu dari studi yang dilaksanakan Komaling, et al (2020), didapati hasil korelasi antar tingkat kepuasan serta mutu layanan medis sekitar 0,657 atau dianggap berkaitan signifikan sebab melebihi batas sig 0,000. Atau dianggap terdapat kaitan antar mutu layanan medis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

Hasil yang relevan dengan studi Manorek, et al (2020), dengan total 60 partisipan berpersepsi, 52,4% merasa puas lalu 4,8% tidak puas (kepuasan konsumen). Berikutnya dari 45 partisipan yang berpersepsi, 19,0% merasa puas serta 23,8% tidak puas (mutu layanan medis). Dihasilkan sig 0,000 atau dibawah 0,05 ($0,000 < 0,05$), dianggap terdapat kaitan persepsi dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Pingkan Tenga. Berikutnya studi dari Mongdong, et al (2021), dengan teknik sampel purposive sampling didapati sejumlah 100 partisipan. Dihasilkan ada kontribusi antar mutu layanan medis dengan Kepuasan Pasien ($p=0,012$) dengan OR 3,474 di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon. Selanjutnya studi dari Ruus, et al (2019), dari segi mutu layanan medis dominan yang merespon baik dengan total 53,1% serta pasiennya puas dengan total 75,3%, lalu dihasilkan p value 0,004 serta OR 4,975. Atau dianggap ada kaitan antar mutu layanan medis dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS GMIM Siloam.

Terakhir dari studi Mundung, et al (2019), dihasilkan sig untuk kepuasan pasien sekitar 0,255 melebihi 0,05 atau tidak ada kontribusi parsial, berikutnya Persepsi jaminan mendapati sig 0,287 melebihi 0,05 atau tidak ada kontribusi parsial, berikutnya untuk bukti fisik mendapati sig 0,000 dibawah 0,05, atau ada kontribusi parsial, selanjutnya Empati mendapati sig 0,264 melebihi 0,05 atau tidak ada kontribusi parsial. Persepsi daya tanggap mendapati sig 0,000 dibawah 0,05 atau ada kontribusi parsial. Dari pengujian statistik regresi linier berganda hasil uji F dihasilkan sig untuk pengaruh persepsi jaminan, reliabilitas, empati, bukti fisik, dayatanggap pada kepuasan pasien sejumlah 0,000 dibawah 0,05 diasumsikan ada kontribusi antar mutu jasa pelayanan kesehatan pada kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Barat.

KESIMPULAN

Dari hasil studi ini mengenai sebagian dimensi layanan kesehatan yang sudah dilaksanakan di Puskesmas Poigar, Kab Bolaang Mongondow didapati hasil yang bisa disimpulkan bahwa dominan partisipan berpersepsi baik untuk mutu jasa pelayanan kesehatan, dominan partisipan kurang puas dengan layanan yang diberikan dan terdapat kontribusi signifikan antar persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterimakasih pada setiap dosen pembimbing atas panduan, ilmu serta bimbingan yang diberi selama proses kajian ini. Lalu penulis berterimakasih pada keluarga tercinta serta sahabat yang mendukung secara moral serta semangat yang tak pernah surut. Penulis juga menyampaikan penghargaan kepada Universitas Sam Ratulangi dan Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow atas kesempatan, dukungan, dan kerja sama yang diberi selama pelaksanaan studi. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan pada seluruh pihak terkait yang turut berpartisipasi dan membantu, sampai studi ini tuntas dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.

- Agustina, D., Arianti, A. F., Damanik, B. E. B., Rambe, I., & Sitorus, R. N. B. (2023). Kriteria Personalia Terkait Keberlangsungan Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Rumpun Ilmu Kesehatan*, 3(2), 129- 135.
- Andi, L.P.D. dan M.A. (2019) Manajemen Pelayanan yang baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi, Manajemen Pelayanan yang baik dengan Kepuasan Pasien yang Tinggi.
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36-46.
- Idris, H. (2019) 'buku mutu pelayanan kesehatan by Haerawati Idris', p. 159. Available at: <https://repository.unsri.ac.id/id/eprint/41308/contents>.
- Kemendes Nomor 30 Tahun (2022) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu', Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, (879), pp. 2004–2006.
- Komaling, M., Wowor, R.E. and Tucunan, A.A.T. (2020) 'Peraturan Menteri Kesehatan Mutu jasa pelayanan kesehatan di setiap puskesmas pasti berbeda antara satu dengan lainnya, melalui perbedaan itu kita dapat mengetahui apakah mutu jasa pelayanan kesehatan puskesmas menjadi lebih baik atau malah sebaliknya', 9(4), pp. 118–124.
- Komaling, P.E., Rumayar, A.A. and Engkeng, S. (2023) 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modoinding Kabupaten Minahasa Selatan', KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 12(1), pp. 79–85.
- Lontaan, V. et al. (2019) 'Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara', Kesmas, 7(5).
- Manorek, L., Tucunan, A.A.T. and Ratag, B.T. (2020) 'Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pingkan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan', Jurnal KESMAS, 9(2), pp. 1–6.
- 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.
- Mongdong, W.E.E., Kolibu, F.K. and Maramis, F.R.R. (2021) 'Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kakaskasen Kota Tomohon', Jurnal KESMAS, 10(6), pp. 72–81.
- Mundung, R., Wowor, R., & Maramis, F. R. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(7).
- Nisa, A. H., Hasna, H., & Yarni, L. (2023). Persepsi. *KOLONI*, 2(4), 213-226.
- Prasastin, O.V. (2025) 'Buku Ajar : Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I'. Available at: www.freepik.com.
- Pratiwi, C. D., Rumayar, A. A., & Mandagi, C. K. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).
- Ruus, A.A.S., Tucunan, A.A.T.. and Mandagi, C.K.F.(2019) 'Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Gmim Siloam Sonder', Jurnal KESMAS, 8(7), pp. 402–408.
- Satrianegara, M. (2014). Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan teori dan aplikasi dalam pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: onesearch.id.

- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116-126.
- Supriyati, K., & Kusumaningsih, I. (2023). Analisis Faktor Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(12), 2371-2380.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31-40.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E., & Maramis, F. R. (2018). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5).
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7(4).
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 8(4).
- Zulfahmidah, Z., & Rahman, R. A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sendana. *Indonesian Journal of Health*, 2(01), 8-17.