

## HUBUNGAN KUALITAS INFORMASI PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS AIR PUTIH SAMARINDA

**Mirnawati<sup>1\*</sup>, Dwi Ida Puspita Sari<sup>2</sup>, Muhammad Rafli Aidillah<sup>3</sup>, Andik Supriyatno<sup>4</sup>**

Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Wiyata Husada Samarinda<sup>1,2,3,4</sup>

\*Corresponding Author : mirnawatii1709@gmail.com

### **ABSTRAK**

Kualitas informasi pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi derajat Kesehatan masyarakat. organisasi penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas merupakan wujud penyedia sumber daya di bidang kesehatan sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat. Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Keunggulan dalam kepuasan pasien diberikan dengan meliputinya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan. Dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas informasi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan pengambilan sampel acak (*Probability Sampling*) dengan simple random sampling, dan sampel berjumlah dalam penelitian 65 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Chi-Square*. Berdasarkan hasil uji statistic, didapatkan hasil dari akurat, tepat pada waktunya, dan relevan  $p$  value = 0,000 dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima karena bivariat menunjukkan bahwa hipotesa peneliti diterima atau dinyatakan bahwa kualitas informasi pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan hasil *Chi-Square* 0,000 ( $<0,005$ ). Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas informasi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas air putih samarinda. Bagi pelayanan memperoleh nilai baik perlu dipertahankan sedangkan kualitas informasi dalam kepuasan pasien yang tidak baik perlu ditingkatkan dalam memfasilitasi atau membantu pasien yang datang berobat.

**Kata kunci** : kualitas informasi pelayanan, tingkat kepuasan pasien

### **ABSTRACT**

*The quality of service information is one of the main factors influencing public health. Health service provider organizations such as health centres are a resource provider in the health sector as a service provider for the community. Satisfaction is the patient's feeling level compared to what he expected. Excellence in patient satisfaction is provided by including responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability.. The sampling method used in this study was random sampling (*Probability sampling*) with simple random sampling, and the sample size in the study was 65 respondents. Data analysis in this study used *Chi-Square*. Based on the statistical test results, the results were accurate, timely and relevant.  $P$ -value = 0.000; thus,  $H_0$  was rejected.  $H_a$  was accepted because bivariate showed that the researcher's hypothesis was accepted or stated that the quality of service information had a significant relationship with patient satisfaction with *Chi-Square* results. 0.000 ( $<0.005$ ). This indicates a positive and significant relationship between the quality of service information and patient satisfaction at the Air Putih Health Center Saminda. For services to obtain good grades, they need to be maintained. In contrast, the quality of information regarding poor patient satisfaction needs to improve to facilitate or help patients who come for treatment.*

**Keywords** : *quality of service information, level of patient satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsi pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Barnes *et al.*, 2003). Secara umum kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon

pasien terhadap tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Semakin baik pula pelayanan dan kualitas makanan yang diberikan, konsep kepuasan pasien ditentukan oleh faktor yang dikenal sebagai kualitas layanan yaitu *responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability*. (Wulandari *et al.* 2020). Pada hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa (Airlangga *et al.*, 2018) pengelola sistem informasi kesehatan dinas kesehatan lumajang, sebaiknya melakukan kunjungan ke puskesmas untuk meninjau kesiapan dan melengkapi fasilitas di puskesmas, membuat buku panduan terkait pengenalan, pengoperasian, hingga cara mengatasi gangguan aplikasi sistem informasi kesehatan lumajang dan melakukan refresh pelatihan kepada pengguna sistem yang lama dan baru secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan. Salah satunya, yaitu terkait dengan kemampuan puskesmas menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai pengembangan kualitas informasi di puskesmas air putih dalam pengambilan nomor antrian yang masih manual pada saat awal studi pendahuluan namun di puskesmas air putih sudah ada E-Puskesmas nomor antriannya sudah bisa dicetak secara langsung dari pendaftaran di bulan februari hanya saja terkendala, dalam fasilitas printer yang belum di setting dari komputer ke printer ada kendala karena sistem fasilitas yang belum memadai, Sesuai dengan yang ditemukan peneliti mengenai pelayanan dengan kualitas informasi terkendala terhadap sistem. Hal ini menunjukkan kemampuan dari instansi untuk menyelenggarakan pelayanan yang efektif dalam memberikan pelayanan yang baik.

Segi sistem sarana kesehatan yang ada di puskesmas air putih masih belum memadai karena dari segi kualitas atau keadaan sistem yang ada masih kurang, Seperti sistem komputer yang belum di setting, Sedangkan E-Puskesmas tersebut sudah ada di Puskesmas Air Putih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas informasi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda.

## METODE

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dalam penelitian dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Air Putih Samarinda. Pelaksanaanya bulan Des 2023 sampai dengan bulan Juli 2024 di puskesmas air putih samarinda. Tahapannya penentuan topik dan penentuan hasil, konsultasi proposal, seminar proposal, revisi proposal, penelitian, pengelolaan dan analisis data, serta seminar hasil.

## HASIL

### Analisis Univariat Usia Responden

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	N	%
Remaja Awal (12-16 Tahun)	15	23,1%
Dewasa Awal (17-23 Tahun)	19	29,2%
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	15	23,1%
Lansia Awal (46-55 Tahun)	9	13,8%
Lansia Akhir (56-65 Tahun)	3	4,6%
Manula (>65 Tahun)	4	6,2%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Distribusi karakteristik dapat diketahui bahwa presentase terbesar adalah kelompok umur dewasa awal (17-23 tahun) yaitu sebanyak 19 (29,2%) dari total responden yang berkunjung di puskesmas air putih samarinda.

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	n	%
Laki – Laki	15	23,1%
Perempuan	50	76,9%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Distribusi frekuensi responden dapat diketahui bahwa presentase terbesar adalah kelompok jenis kelamin perempuan yaitu (Perempuan) sebanyak 50 (76,9%) dari total responden yang berkunjung di puskesmas air putih samarinda.

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	N	%
Tidak Sekolah	2	3,1
SD	7	10,8%
SMP/SLTP Sederajat	10	15,4%
SMA/SLTA Sederajat	35	53,8%
Diploma	4	6,2%
Sarjana	7	10,8%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Distribusi responden dapat diketahui bahwa presentase terbesar adalah kelompok Pendidikan SMA/SLTA Sederajat yaitu sebanyak 35 (53,8%) dari total responden yang berkunjung di Puskesmas Air Putih Samarinda.

**Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	N	%
Tidak Bekerja	14	21,5%
Karyawan Swasta	8	12,3%
PNS	1	1,5%
IRT	37	56,9%
Buruh	5	7,7%
<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>

Distribusi responden diketahui bahwa presentase terbesar adalah kelompok pekerjaan IRT yaitu sebanyak 37 (56,9%) dari total responden yang berkunjung di Puskesmas Air Putih Samarinda.

### Variabel indepeneden (Kualitas Informasi)

#### Akurat

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi (Akurat)**

Kualitas Informasi (Akurat)	n	%
Baik	37	56,9%
Tidak Baik	28	43,1%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 5 distribusi responden kualitas informasi pelayanan (akurat) memperhatikan distribusi responden sebanyak 37 responden (56,9%) mengatakan baik dan 28 (43,1%) mengatakan tidak baik.

### Tepat pada Waktunya

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi Kualitas Informasi (Tepat pada Waktunya)**

Kualitas Informasi (Tepat pada Waktunya)	n	%
Baik	37	56,9%
Tidak Baik	28	43,1%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 6 distribusi responden kualitas informasi pelayanan (Tepat Pada Waktunya) memperhatikan distribusi responden sebanyak 37 responden (56,9%) mengatakan baik dan 28 (43,1%) mengatakan tidak baik.

### Relevan

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi (Relevan)**

Kualitas Informasi (Relevan)	n	%
Baik	37	56,9%
Tidak Baik	28	43,1%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 7 distribusi responden kualitas informasi pelayanan (Relevan) memperhatikan distribusi responden sebanyak 37 responden (56,9%) mengatakan baik dan 28 (43,1%) mengatakan tidak baik.

### Variabel Dependend (Kepuasan Pasien)

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Informasi (Relevan)**

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	37	56,9%
Tidak Puas	28	43,1%
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 8 distribusi responden menurut kepuasan pasien hasil analisis responden 37 (56,9%) mengatakan puas dan 28 responden (43,1%) mengatakan tidak puas.

### Analisis Bivariat

**Tabel 9. Hubungan Kualitas Informasi Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda 2024 (N=65)**

Kualitas Informasi	Kepuasan Pasien				Total	Pvalue
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%
Baik	37	100,0%	0	0,0%	37	100,0
Tidak Baik	1	3,6%	27	96,4%	28	100,0
<b>Jumlah</b>	<b>38</b>	<b>58,5%</b>	<b>27</b>	<b>41,5%</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat atau pasien di puskesmas air putih samarinda (Simpulan didukung oleh hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 37 responden, yang mengatakan puas pada kualitas informasi baik sebanyak 37 (100,0%) dan yang mengatakan tidak puas pada kualitas informasi baik sebanyak 0 (0,0), kemudian data adanya dari 28 responden yang mengatakan puas dengan kualitas informasi tidak baik yaitu 1 dan yang mengatakan tidak puas dengan kualitas informasi tidak baik sebanyak 28 (100,0%) responden di puskesmas air putih samarinda). Berdasarkan data pada tabel 9 dapat diketahui bahwa diantara 65 responden Hasil *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan yaitu : 0,001 (<0,005). Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa hipotesa peneliti diterima atau dapat dinyatakan bahwa kualitas informasi memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan di Puskesmas Air Putih Samarinda.

## PEMBAHASAN

### Kualitas Informasi Pelayanan di Puskesmas Air Putih Samarinda

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di puskesmas air putih samarinda menilai kualitas yang baik sebanyak 37 responden dengan presentase (56,9%) dan kualitas informasi pelayanan yang tidak baik sebanyak 28 responden dengan presentase (43,1%). Dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar kualitas informasi pelayanan yang baik lebih mendominasi. karena didapatkan hasil presentase (56,9%) yaitu sebanyak 37 responden.

#### Akurat

Memberikan informasi yang akurat dan dengan kemudahan, serta memberikan pelayanan yang baik kepasien. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan untuk pasien akan datang kembali ke puskesmas dengan memberikan kemudahan dalam berinteraksi kepada petugas pelayanan. Kualitas informasi pelayanan dapat disimpulkan bahwa untuk kelengkapan informasinya baik, keakuratan informasi yang dihasilkan dapat dikatakan akurat dalam pelayanan yang sesuai pada saat pendaftaran awal terkait informasi pendaftaran sudah sesuai dengan nomor antrian terbukti dengan Analisa data di dapatkan kualitas informasi pelayanan (akurat) memperhatikan distribusi responden sebanyak 37 responden (56,9%) mengatakan baik dan 28 (43,1%) mengatakan tidak baik.

#### Tepat pada Waktunya

Memberikan kemudahan pasien tanpa harus menunggu terlalu lama dengan pelayanan yang terjamin,pasien tidak merasa khawatir dalam pelayanan dan perlu mempertahankan dengan meminimalkan persepsi resiko yang dikawatirkan pasien apabila mendapatkan pelayanan di puskesmas air putih samarinda. Pemprosesan terhadap pada pelayanan puskesmas sudah sangat baik dengan Analisa data kualitas informasi pelayanan (tepat pada waktunya) memperhatikan distribusi responden sebanyak 37 responden (56,9%) mengatakan baik dan 28 (43,1%) mengatakan tidak baik.

#### Relevan

Dalam pemanfaatan teknologi informasi di era gloablisasi sangat berdampak untuk kualitas pelayanan yang baik, terlihat dari Analisa data kualitas informasi pelayanan (relevan) memperhatikan distribusi responden sebanyak 37 responden (56,9%) mengatakan baik dan 28 (43,1%) mengatakan tidak baik. Sejalan dengan penelitian Khairunnisa (2024) penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas sistem mutu informasi dan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari penerimaan di Puskesmas Guntung Manggis. Hasil dari kualitas sistem registrasi rawat jalan dari sudut pandang penerimaan termasuk kategori “Kualitas Sistem yang Baik” di Puskesmas Guntung Manggis, kualitas

informasi pendaftaran rawat jalan dari sudut pandang penerimaan termasuk kategori “Informasi Baik Mutu” kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pendaftaran rawat jalan ditinjau dari penerimaan pasien telah terpenuhi dengan baik di Puskesmas Guntung Manggis.

Menurut Peneliti diketahui bahwa kualitas informasi pelayanan yang diberikan di Puskesmas Air Putih Samarinda baik terdapat pelayanan baik dengan kenyataan sebanyak 37 (56,9%) responden memberikan penilaian baik sesuai dengan pernyataan yang ada pada Kuesioner (B) yaitu pada informasi nomor pendaftaran antrian sesuai dan petugas pelayanan memberikan informasi pendaftaran tepat pada waktunya, Hal ini berarti pelayanan Kesehatan yang diberikan sepenuhnya sesuai keinginan, harapan dan kebutuhan pasien, dari reaksi cepat tanggap tenaga Kesehatan Puskesmas Air Putih Samarinda yang baik, serta kesiapan tenaga kesehatan dalam pemberian Informasi terkait Puskesmas informasi pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit. Tetapi disamping itu sebanyak 28 (43,1%) responden mengatakan dan memberi penilaian tidak baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan petugas atau tenaga kesehatan hal ini dibuktikan yaitu pendaftaran online yang tidak baik pelayanan dan masih kurang pemberitahuan informasi terkait sudah tersedianya pelayanan pendaftaran online sehingga tidak penumpukan antrian dengan pemanfaatan teknologi agar masyarakat yang datang berobat puas dalam pelayanan di Puskesmas Air putih samarinda.

### **Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda**

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 38 responden (58,5%) mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima dan 27 responden (41,5%) mengatakan tidak puas. Penelitian ini juga didukung oleh Hasil penelitian yang dilakukan A Dewi (2021) peneliti diketahui bahwa rata-rata pasien tidak puas terhadap pelayanan di Puskesmas, rata-rata dari pasien tersebut mendapatkan pelayanan lebih dari 60 menit yang dapat dikatakan lama sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien. Dari hasil penelitian diketahui bahwa 52,7% pasien yang mengatakan waktu tunggu lama, 82,7% pasien yang mengatakan tidak puas. hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien dengan (*P-value* 0,000).

Dari data tersebut menyatakan bahwa Kepuasan pasien masih belum sepenuhnya tercapai, hal ini dapat disebakan oleh karena ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap pelayanan yang diberikan, kemudian juga berdasarkan penelitian ini kepuasan pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda sepenuhnya tercapai, ini dibuktikan hampir sebagian dari pasien atau masyarakat menyatakan puas, dari segi Ruang tunggu pemeriksaan dan pada petugas pelayanan ramah dan rapih (Profil Puskesmas Air Putih Samarinda, 2024). Dari data diatas terdapat (58,5%) responden mengatakan puas, hal ini dibuktikan dari puskesmas telah memiliki Gedung yang bersih dan terawat tertata rapi, puskesmas telah memiliki ruangan obat tersendiri dan petugasnya memberikan informasi penjelasan aturan minum obat dan pemakaian obat dengan jelas dan mudah dipahami oleh paisen yang berobat di Puskesmas Air Putih Samarinda.

### **Hubungan Kualitas Informasi Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda**

Hasil penelitian ini didapatkan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Kesimpulan ini diambil dengan melihat hasil *p* hitung = 0,000 < 0,005 yang artinya ada hubungan bermakna antara kualitas informasi pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda. Mulyaningsih, (2013) bahwa bukti fisik (*tangibles*) Variabel bukti fisik (*tangibles*) di Puskemas sudah termasuk baik. Bukti fisik diukur dari ruang pemeriksaan tertata rapi, ruang pemeriksaan terlihat bersih, ruang pemeriksaan nyaman, ruang tunggu nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan tenaga medis rapi, dan tempat tidur telah

dipersiapkan dalam keadaan rapi, siap pakai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Solikah (2008) kualitas layanan yang meliputi kebersihan, kenyamanan, dan kerapihan petugas membuat pasien dan keluarga puas serta meningkatkan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Bintang, (2022) aspek kehandalan (*reliability*) tenaga kesehatan yang cepat dalam memberikan asuhan kebidanan kepada pasien, selain itu tenaga kesehatan juga cepat tanggap dalam masalah yang dihadapi pasien, tenaga kesehatan juga memberikan kenyamanan saat memberikan pelayanan , tenaga kesehatan mendengarkan keluhan dan masalah yang dimiliki pasien. Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien akan dinilai langsung oleh pasien yaitu ditulis oleh pasien dan dimasukan ke kotak saran, selain itu ada cara lain yang di buat oleh puskesmas martubung dengan memberikan kepuasan dimana yang diberikan dari petugas kesehatan akan dimasukan ke kotak dengan kategori puas dan tidak puas dan hasil kotak kepuasan akan di rekap diakhir bulan. Dimana dalam kegiatan penilaian dengan kepuasan ini tidak dapat menilai secara spesifik ukuran kepuasan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan teori Laksana (2018) yang menyebutkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk kemauan untuk menolong dan menyediakan pelayanan yang cepat. Dimensi dimasukan ke dalam kemampuan petugas kesehatan kesiapannya melayani sesuai prosedur bisa memenuhi harapan pengunjung. Pasien yang berperan sebagai pengunjung dalam hal ini tentu akan menuntut pelayanan kesehatan yang cepat, jelas, sesuai dengan kebutuhan sehingga akan terpenuhinya harapan yang mengakibatkan perasaan puas dengan pelayanan kesehatan tersebut. Semakin tidak baik persepsi responden dengan dimensi daya tanggap pelayanan kebidanan, maka responden semakin tidak puas dengan layanan kebidanan.

Illy Rolly Sondakh, (2019) empati (*emphaty*). Penelitian tersebut juga meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik untuk memberikan perhatian terhadap pasien serta pengertian terhadap keluhan keluhan pasien sehingga tercapai kepuasan pasien. Dari variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian, variabel bukti langsung yang paling berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien dimana variabel bukti langsung ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan mempunyai pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Sedangkan faktor empati menurut hasil penelitian ini tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien tidak lepas dari pelayanan kesehatan yang diberikan secara komprehensif. pada penelitian ini ditemukan dari 37 responden dengan pelayanan baik 37 responden puas akan tetapi 0 responden mengatakan tidak puas, hal ini bisa dikarenakan beberapa faktor. Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas air putih samarinda adalah kenyamanan, cepat, tanggap dalam memberikan pelayanan kesehatan, kompetensi teknis tenaga kesehatan, serta biaya pelayanan kesehatan. Bukti fisik (*tangibles*), suatu bukti langsung di puskesmas air putih samarinda yaitu berupa lingkungan dan ruang tunggu terlihat rapi dan bersih, penampilan petugas kesehatan seperti penampilan petugas yang selalu terlihat rapi dan bersih, dan didapatkan juga dari hasil penelitian pada alat yang digunakan sebelum tindakan dilakukan alat selalu bersih dan siap pakai. Kemudian kehandalan (*reliability*), berkaitan dengan kehandalan kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang segera dan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan memuaskan yang meliputi kemampuan petugas tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan yang teliti dan terampil sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tenaga kesehatan di puskesmas air putih samarinda memberikan tindakan dengan cepat dan akurat sesuai dengan standar dan prosedur. Keluhan yang diungkapkan pasien ditindak lanjuti secara cepat dan tidak terburu-buru sehingga tidak menimbulkan

complain yang dapat mengurangi kepuasan pada pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di puskesmas air putih samarinda.

Daya tanggap (*responsiveness*), kemauan dan keinginan petugas dan tenaga kesehatan untuk membantu memberikan pelayanan yang di butuhkan pasien. Dalam hal tersebut petugas dan tenaga kesehatan di puskesmas air putih samarinda tanggap tentang kebutuhan pasien, ketika pasien datang saat pelayanan. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, keterampilan dan kesopanan petugas atau tenaga kesehatan yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien seperti kepercayaan rasa aman dan kenyamanan. Petugas atau tenaga kesehatan di puskesmas air putih samarinda dinilai sangat sopan dan mudah tersenyum, ramah dan bertutur kata baik dalam menghadapi pasien. Beberapa tenaga kesehatan yang masih kurang hal ini dibuktikan dengan melihat profil puskesmas air putih samarinda disebutkan bahwa petugas atau tenaga kesehatan yang ada di puskesmas air putih Samarinda adalah sebanyak 44 orang yaitu Dokter Umum 3, Dokter Gigi 2, Perawat 10, Bidan 9, Apoteker 2, Terapis Gigi dan Mulut 1, Asisten Apoteker 2, Kesehatan Masyarakat 4, Nutrisionis 1, Sanitarian 1, Tenaga ATLM 1, Administrasi Rekam Medik 2, Administrasi Rekam Medik 2, Administrasi Perkantoran 3, Pengemudi Ambulance 1, Tenaga Kebersihan 2. Hal tersebut sangat penting karena merupakan ukuran utama keyakinan seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan tenaga medis yang lengkap.

Empati (*empathy*) berkaitan dengan perhatian yang sepenuhnya diberikan oleh tenaga kesehatan dan selalu dapat memahami kebutuhan pasien hal ini terkait dengan apa yang di dapatkan di puskesmas air putih samarinda yaitu Petugas selalu berkomunikasi dengan baik dan tidak membeda-bedakan memberikan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan hendaknya mengetahui kebutuhan setiap pasien selain memerlukan pengobatan secara fisik juga secara psikologi dalam hal ini kepedulian petugas atau tenaga kesehatan terhadap pasien sangatlah berpengaruh dalam kepuasan pasien tersebut sehingga tenaga kesehatan yang sangat memperhatikan kebutuhan setiap pasien dapat meningkatkan nilai kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bulan Des 2024 sampai dengan juli 2024 di puskesmas air putih samarinda, kualitas informasi pelayanan bagian penting dalam meningkatkan pelayanan Kesehatan. Keberhasilan kualitas informasi pelayanan tergantung dari petugas pelayanan yang saling menunjang. Dalam pelayanan Kesehatan, para petugas diharapkan memberikan pelayanan secara berkualitas untuk kepuasan pasien yang berkunjung atau berobat di puskesmas, dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden dapat ditarik kesimpulan didapatkan Terdapat Hubungan sangat signifikan antara hubungan kualitas informasi pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien yaitu nilai Asymp.sig. (0,000) (<0,0005), maka hipotesis dalam penelitian ini diterima (Ha diterima) dan H0 ditolak.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan dan bantuan kepada semua pihak pihak dalam membantu berkontribusi dalam menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Airlangga, P., Harianto, H., & Hammami, A. (2020). Pembuatan dan Pelatihan Pengoperasian Website Desa Agrowisata Gondangmanis. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*.

- Barnes,Janes G (2003), Secret of Customer Relationship Management,Andi, Yogyakarta
- Bintang, M., Purba, I. E., Purba, A., Ketaren, O., & Sembiring, R. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kebidanan Di Puskesmas Martubung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Fitriana, B. R. D., Hidana, R., & Parinduri, S. K. (2020). Analisis penerapan sistem informasi manajemen puskesmas (simpus) dengan model human organization technology (hot)-fit di puskesmas tanah sareal kota bogor tahun 2019. *Promotor*.
- Herman, H., Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. (2022). Pengaruh kualitas layanan, perbaikan layanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Ekonomi Global*.
- Imran, I., Yulihasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*.
- Irawan, B., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2021). Sistem pendukung keputusan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode servqual. *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci., vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess. v6i1. 21023)*.
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*.
- Kaka, S. N., Maemunah, N., & Ka'arayeno, A. J. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Kendal Kerep Kota Malang*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Kurniati, N. E., & Mustikawati, I. S. (2023). Analisis Faktor Karakteristik Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kepuasan Pasien Di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*.
- Marlena, M., Achmad, R., Ariyanto, E., Agus, J., Akhmad, F., & Yeni, R. (2023). Hubungan Pengetahuan, Sikap Petugas dan Sarana Prasarana dengan Pengelolaan Limbah Medis Padat di Puskesmas Berangas Kabupaten Barito Kuala Tahun 2023. *Health Research Journal of Indonesia*.
- Misngadi, M., Sugiarto, S., & Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*.
- NISA, K., & Wati, N. W. K. W. (2024). Tinjauan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan dari Perspektif Admisi di Puskesmas Guntung Manggis. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*.
- Parta, I. K. W., Ismail, D., & Wijaya, N. S. (2023). Pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*.
- Rahmawati, M. P., & Sanjaya, G. W. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Rowosari Kabupaten Kendal. *Journal of Social and Political Science/JUSTICE*.
- Ramadani, D., Hardilawati, W. L., & Kusumah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan,

- Servicescape Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi*.
- Ramdhani, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Sinaga, O. S., & Safitri, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Uptd Puskesmas Margomulyo Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*.
- Wulandari, D., Heryana, A., Silviana, I., Puspita, E., Rini, H., & Deasy, F. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi tenaga kesehatan terhadap vaksin covid-19 di puskesmas x tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Suwanto, S., Sari, D. I. P., & Supriyatno, A. (2021). *The Influence of Work Organizational Culture on the Performance of Health Workers at Abdoel Wahab Sjahranie Hospital. Indonesian Journal of Wiyata Health Administration (IJWHA)*.