

**ANALISIS IMPLEMENTASI MUTU PELAYANAN PADA PASIEN  
RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS TUNTUNGAN  
KOTA MEDAN**

**Helvinus Laia<sup>1\*</sup>, Indra Utama<sup>2</sup>, Agnes Erna Taulina Purba<sup>3</sup>, Otniel Ketaren<sup>4</sup>, Frida Lina Tarigan<sup>5</sup>**

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara  
Indonesia, Medan<sup>1,2,3,4,5</sup>

*\*Corresponding Author : helvinuslaia@gmail.com*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan rancangan studi deskriptif. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah Informan utama adalah 6 pasien rawat jalan sebagai informan utama dan 2 orang informan pendukung (triangulasi) yaitu kepala Puskesmas dan ketua mutu Puskesmas Tuntungan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan, ditinjau dari dimensi kelangsungan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian, 5 dari 6 orang informan menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada di Puskesmas tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Ditinjau dari dimensi kelangsungan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian, 5 dari 6 orang informan menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada di puskesmas tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas jika dilihat secara keseluruhan pasien sudah merasa puas akan tetapi perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan Puskesmas, sehingga harapan semua pasien yang datang dapat terpenuhi.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, mutu pelayanan, UPT Puskesmas Tuntungan

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the implementation of service quality for outpatients at Tuntungan Health Center, Medan City in 2024. This study uses a qualitative approach with a descriptive study design. Informants were selected using a purposive sampling technique. The number of main informants was 6 outpatients as the main informants and 2 supporting informants (triangulation), namely the head of the health center and the head of quality at the Tuntungan Health Center. The results of the study showed that in terms of the dimension of service continuity, based on the results of the study, 5 out of 6 informants stated that they were satisfied with the continuity of services at Tuntungan Health Center, Medan City. Patients feel that the procedures in the health center are not complicated (easy) for patients to carry out, so that patients are not confused when accessing health services at Tuntungan Health Center in Medan City and there is no repetition of procedures that can reduce the effectiveness and efficiency of services. Reviewed from the dimension of service continuity, based on the results of the study, 5 out of 6 informants stated that they were satisfied with the continuity of services at Tuntungan Health Center in Medan City. Patients feel that the procedures in the health center are not complicated (easy) for patients to carry out, so that patients are not confused when accessing health services at Tuntungan Health Center in Medan City and there is no repetition of procedures that can reduce the effectiveness and efficiency of services.*

**Keywords** : service quality, patient satisfaction, Tuntungan Health Center

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Salah-satu harapan pasien saat datang kepelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan, jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan harapan yang diharapkan oleh pasien. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. (Pohan, 2017)

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan Kesehatan (Pohan, 2017)

Menurut Permenkes (2022) Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas dikategorikan menjadi Puskesmas non rawat inap dan Puskesmas rawat inap. Puskesmas non rawat inap merupakan Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, perawatan di rumah (*home care*), dan pelayanan gawat darurat. (Permenkes No 43, 2019).

Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien diantaranya berhubungan dengan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau, serta kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap puskesmas, karenanya itu termasuk indikator dari penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah pusat pelayanan termasuk puskesmas (Antara *et al.*, 2018) Sampai dengan saat ini terdapat beragam definisi mengenai mutu pelayanan kesehatan. Salah satu definisi yang digunakan, mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Untuk mengukur upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan diseluruh Fasilitas Pelayanan Kesehatan telah ditetapkan Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. Indikator Mutu Pelayanan di Puskesmas salah satunya adalah Kepuasan Pasien (Permenkes No 33, 2022)

*World Health Organization* (WHO) mengembangkan kerangka kerja mutu pelayanan kesehatan melalui pendekatan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan

yang efektif, efisien, mudah diakses, dapat diterima/fokus kepada pasien, adil serta aman. Dimensi mutu pelayanan kesehatan ini kemudian berkembang menjadi enam dimensi, yaitu efektif (*effective*), keselamatan (*safe*), kelangsungan pelayanan, tepat waktu (*timely*), efisien (*efficient*) dan adil (*equitable*). (Permenkes No 33, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Rahmatiqa *et al*, 2020) upaya pemberian pelayanan prima terhadap pasien di pengaruhi oleh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab terhadap pasien, jika salah satu poin tersebut tidak sesuai atau tidak baik sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Perwita *et al.*, 2020), menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara keterampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan, dan ketersediaan waktu konsultasi dokter terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian lainnya yang dilakukan (Jeanita *et al*, 2021) dalam Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien bahwa ada hubungan kenyamanan dan prosedur pelayanan dengan mutu pelayanan.

Kepuasan pasien akan berdampak pada penilaian kualitas pemberian layanan kesehatan di Puskesmas. Perasaan puas pasien melambangkan aset penting Puskesmas. Jika pasien puas mereka akan loyal dan akan berlanjut menggunakan pelayanan tersebut. Efek pasien memiliki rasa puas merupakan nilai berharga yang penting bagi Puskesmas karena secara kontinu mereka menggunakan pelayanan sesuai dengan pilihannya. Kepuasan pasien merupakan hal yang bermanfaat bagi Puskemsas dalam periode evaluasi program kerja yang sedang dijalankan (Evisusanti, 2020). Selain bermanfaat untuk Puskesmas, manfaat kepuasan pasien bagi pasien itu sendiri biasanya pasien akan lebih patuh terhadap nasihat yang diamanahkan oleh dokter/perawat, kemudian pasien juga tertib mengikuti arahan pengobatan yang telah disepakati bersama (Permenkes, 2019).

Pasien yang puas akan memiliki perasaan yang senang dan diharapkan dapat sembuh untuk bisa beraktivitas kembali. Kepuasan pasien akan menentukan mutu pelayanan Puskesmas, pelayanan yang baik dengan memperdulikan mutu seharusnya mampu menyembuhkan pasien tanpa membuat pasien mengalami komplikasi sehingga pasien diharapkan untuk tidak akan kembali dengan kondisi sembuh total. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien akan memberikan dampak negative bagi Puskesmas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Stefanus, 2021) menyatakan bahwa ada beberapa alasan mengapa pasien merasa tidak puas yaitu adanya proses penerimaan dan waktu tunggu yang lama sehingga pasien merasa pelayanan yang diberikan tidak memenuhi aspek mutu pelayanan. Hal ini mempengaruhi kepuasan pasien dikarenakan kenyataan yang didapat selama masa pengobatan tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Ketika pemberian aspek kesehatan kepada pasien mutunya sudah terpenuhi, maka kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan tercipta dan menjadi setia terhadap Puskesmas. Terkadang ada kalanya nakes tidak mengetahui standar pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien yang sudah tercakup dalam indikator dimensi mutu pelayanan. (Nugraheni & Kirana, 2018). Keluhan yang sering muncul pada pelayanan kesehatan rawat jalan diantaranya ketidakpuasan terhadap interaksi antara petugas kesehatan yang kurang peduli atau kurang ramah terhadap pasien, ketidakpuasan terhadap penjelasan informasi dokter kepada pasien, ketidakpuasan terhadap fasilitas ruang tunggu atau ruang pelayanan yang tidak memadai, ketidakpuasan terhadap pelayanan dokter yang tidak tersedia, ketidakpuasan terhadap prosedur yang ditetapkan oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang dirasa masih berbelitbelit, dan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu akibat pelayanan yang lama. Keluhan yang terjadi dan tidak sesuai harapan, akan menghasilkan ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien rawat jalan dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan (Hastuti, 2017).

Sesuai dengan Data Profil Puskesmas Tuntungan tahun 2022, Puskesmas Tuntungan memberi pelayanan kepada masyarakat meliputi pelayanan di klinik umum, pelayanan kesehatan ibu, pelayanan kesehatan anak pra sekolah dan usia sekolah, pelayanan keluarga

berencana, pelayanan imunisasi, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan usia pra lanjut dan usia lanjut, pemeriksaan laboratorium, pelayanan gizi, poli rujukan dan pelayanan rawat jalan. Banyaknya pasien yang datang di puskesmas ini tentu menginginkan pelayanan yang maksimal sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Tuntungan dalam memberikan pengobatan dan penyembuhan pasien. Berdasarkan pengambilan data awal, jumlah kunjungan pasien khususnya rawat jalan selama beberapa tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga 2023, didapatkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 54.942 kunjungan. Pada tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan, dari 54.942 kunjungan menjadi 42.193 kunjungan. Pada tahun 2020 ke 2021 kembali mengalami penurunan dari 42.193 kunjungan menjadi 41.560 kunjungan pasien. Pada Tahun 2021 ke 2022 mengalami kunjungan sama dengan tahun sebelumnya yaitu 41.650 (Data Puskesmas Tuntungan, 2023).

Hal ini sejalan dengan hasil observasi dan wawancara terhadap beberapa pasien rawat jalan yang melakukan kunjungan berulang menyatakan bahwa ketika melakukan kunjungan diwajibkan untuk membawa kartu berobat atau kartu BPJS atau identitas lain nya. Ini menyebabkan proses pelayanan kesehatan sangat terganggu karena apabila pasien lupa maka akan diminta kembali ke rumah mengambilnya. Dalam hal ini sebenarnya bukan merupakan halangan bagi pasien dalam menerima pelayanan dari petugas Puskesmas karena data pasien sesungguhnya sudah berada di arsip dan dokumen Puskesmas terutama bagi pasien berulang yang data nya bisa cek kembali. Keluhan lain dari pasien adalah waktu tunggu yang lama dalam meminta rujukan ke rumah sakit dimana dibutuhkan beberapa oberservasi dan beberapa pertanyaan dari Dokter ataupun petugas perihal ini dengan tujuan permintaan surat rujukan ke rumah sakit. Menurut beberapa pasien biasanya mereka harus menunggu lama padahal sesuai dengan keluhan dan indikasi yang mereka alami membutuhkan penangan medis lanjutan di rumah sakit. Dengan diberlakukan nya hal ini, beberapa pasien merasa waktu pelayanan yang diberikan tidak maksimal dan akhirnya memilih untuk tidak melakukan kunjungan Kembali di Puskesmas atau memindahkan Faskes ke tempat lain.

Keluhan lain dari pasien yaitu pada saat melakukan antrian pengambilan obat dimana karena arus Listrik yang tidak stabil di Puskesmas menyebabkan sering padam nya Listrik sehingga pengambilan obat yang sudah terintegrasi online melalui computer terganggu pelayanan nya. Selain itu, parkiran di Puskesmas sangat kecil dan sempit menyebabkan beberapa pasien kesulitan memarkirkan kendaraan nya serta kesulitan juga ketika hendak menerima jemputan dari keluarga yang menjemput pasien di lokasi Puskesmas. Melihat bahwa pelayanan rawat jalan sebagai pintu gerbang pelayanan dan termasuk pelayanan yang paling banyak digunakan di Puskesmas, sehingga penting untuk diperhatikan mutunya. Selain itu, untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan perlu dilakukan pengambaran serta evaluasi tingkat mutu pelayanan dan kepuasan secara akurat, hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskritif agar peneliti mendapatkan data yang jelas dan mendalam yang akan disajikan dalam deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya. Alasan memilih metode penilitian kualitatif di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan sebagai tempat penelitian bertujuan untuk mengungkapkan bagaimana Mutu Pelayanan Kesehatan yang diterapkan dan kepuasan pasien rawat jalan. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis dan lisan dari subjek atau aktor dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti berusaha menemukan makna atau nilai tersebut. Pertimbangan peneliti atas metode yang dipilih adalah untuk mengetahui secara mendalam dan berusaha menemukan fakta-fakta yang ada tentang Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan Tahun 2024.

Pertimbangan lain peneliti memilih metode tersebut karena penelitian kualitatif melakukan penelitian di latar natural atau pada suatu konteks dari suatu keutuhan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan Tahun 2024.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi deskritif agar peneliti mendapatkan data yang jelas dan mendalam yang akan disajikan dalam deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya. Penelitian ini dilakukan di UPT. Puskesmas Tuntungan yang berlokasi di Jalan Bunga Melati II Kelurahan Kemenangan Tani Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan Sumatera Utara. Waktu penelitian yang dilakukan adalah sejak bulan Agustus 2023 sampai bulan Maret 2024 yang di mulai sejak penetuan Judul Penelitian, Survey Pendahuluan, Konsultasi Proposal Penelitian Dengan Dosen Pembimbing, Seminar Proposal Penelitian, Pengumpulan Data Dilapangan, Pengolahan Dan Analisis Data, Seminar Hasil Penelitian Dan Ujian Komprehensif.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, catatan wawancara, cacatan observasi rekaman audio dan foto. Sehingga sampel sumber data dalam penelitian kualitatif ini dapat di ambil informan, tempat dan peristiwa serta arsip atau dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Sumber data pada penelitian ini adalah : Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang dengan rincian 6 informan utama adalah pasien rawat jalan poli umum dan 2 informan triangulasi adalah Pegawai UPT. Puskesmas Kenangan. Dalam penelitian ini peneliti memilih informan yaitu Pasien Rawat Jalan Poli Umum yang sedang atau telah melakukan kunjungan di Pelayanan Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan karena informan ini mengalami dan mengamati secara langsung setiap proses pelayanan rawat jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan.

Kegiatan penelitian kualitatif akan berkaitan dengan wawancara dan observasi akan melibatkan tempat, pelaku, dan peristiwa yang terjadi. Hal tersebut dilakukan agar peneliti dapat berhasil memperoleh data obyektif sesuai dengan tujuan. Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian ini adalah UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Dokumen dan arsip merupakan sumber data tambahan yang berupa catatan- catatan tertulis. Dokumen dan arsip yang digunakan dalam penelitian ini adalah catatan, transkip, agenda dan sebagainya yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan . Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri (*Human Instrument*). Peneliti sebagai *Human Instrument* berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas penelitian yang dilakukan. Kemudian peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen pendukung yaitu pedoman wawancara dan pedoman observasi, namun dibutuhkan alat bantu perekam seperti buku catatan, alat tulis, tape rekorder dan kamera.

## **HASIL**

### **Implementasi Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan**

#### **Dimensi Efektifitas Mutu Pelayanan**

Berdasarkan wawancara mendalam yang telah dilakukan terhadap informan utama selama 6 orang di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan, maka ditemukan beberapa jawaban yang hampir sama pada implementasi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas

Tuntungan Kota Medan. Pada pertanyaan peneliti terhadap persepsi informan mengenai dimensi efektif, ternyata ke enam informan mengungkapkan bahwa prosedur yang sudah dilaksanakan UPT. Puskesmas Tuntungan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan yang mereka harapkan.

*“.....menurut saya sudah bagus pelayanan yang ada disini bang, udah beberapa kali saya berobat saya disini dan mantaplah pelayanan mereka.....”*

Setelah saya lakukan wawancara mendalam untuk kan jawaban nya yang sesuai dengan jawaban infroman di dapatkan bahwa petugas di UPT. Puskesmas sangat ramah dan baik

*“.....Misalnya yahh.. mereka ramah bang dan juga tidak sompong. Waktu pertama kali berobat disini saya ada kesulitan ambil rujukan ke rumah sakit karena hpjs saya bukan berasal dari sini faskes nya karena berasal dari luar kota, namun kata petugas nya bisa di bantu memberikan dispensasi kepada saya untuk bisa ambil rujukan, tetapi dengan syarat segera memindahkan faskesnya di Puskesmas.....”*

Terdapat satu informan yang menyatakan rasa kurang puas terhadap pelayanan loket pendaftaran yang lama

*“.....saya rasa pendaftaran nya sedikit lama di sini..saya harus menunggu beberapa saat baru di panggil, padahal kan saya buru-buru mau minta rujukan...kalau bisa petugas nya ditambahlah...begitu pun Ketika mau diperiksa lama juga...”*

Dari hasil wawancara dengan informan utama dapat disimpulkan bahwa dimensi efektif pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Tuntungan sudah baik dilaksanakan hanya saja butuh beberapa perbaikan yang bisa membuat pasien lebih merasa di layani dengan baik.

### **Dimensi Kelangsungan Pelayanan Mutu Pelayanan**

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai persepsi informan terhadap kelangsungan pelayanan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Tuntungan, apakah proses pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh pihak puskesmas sudah sesuai dengan kriteria yang di butuhkan atau tidak. Sebanyak lima informan menyatakn bahwa sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Namun, terdapat satu informan yang menyatakan bahwa kelangsungan pelayanan di UPT. Puskesmas Tuntungan kurang memuaskan

*“.....payah disini kalau minta obat bang..kita kan mau minta rujukan ke rumah sakit tapi gak dikasih obat nya dari sini kalau minta rujukan...jadi kita pergi tanpa ada obat dari sini...”*

### **Diemnsi Efisiensi**

Dilanjutkan dengan pertanyaan peneliti mengenai persepsi informan terhadap efisiensi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Tuntungan. Secara umum, informan merasa sudah puas dengan efisiensi waktu yang diterapkan oleh puskesmas Tuntungan. Tetapi Ketika peneliti melanjutkan bertanya apakah kalau dari sudut biaya apakah sudah sesuai yang dibayarkan dengan di terima dalam pelayanan atau tidak. Semua informan menyatakan bahwa sudah sesuai dengan yang dibayarkan terutama dalam pembayaran premi BPJS tiap bulan nya. Seperti yang di sampaikan oleh salah satu informan bahwa penggunaan BPJS di Puskesmas Tuntungan sangat bagus dan dilayani dengan baik

*“...BPJS di sini kalau mau berobat sangat bagus, dilayani dengan baik dan diberikan rujukan juga, jadi tidak rugilah kita bayar BPJS nya....”*

### Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT. Puskesmas Tuntungan

Peneliti kemudian melanjutkan pertanyaan perihal kepuasan nya terhadap pelayanan yang telah di berikan oleh UPT. Puskesmas Tuntungan. Dan secara menyeluruh informan menyatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tuntungan. Dan berharap supaya pelayanan nya terus di tingkatkan lagi menjadi lebih baik. Seperti yang disampaikan oleh salah satu informan yang menyatakan bahwa Puskesmas Tuntungan dalam pelayanan sudah cukup baik sehingga tidak pernah ke Klinik atau Puskesmas lainnya

*“.....saya sudah lama berobat disini dan belum pernah pindah..karena pelayanan nya sudah cukup puas bagi saya...*

### PEMBAHASAN

#### Analisis Implementasi Mutu Pelayanan pada Pasien Rawat Jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan Tahun 2024

Mutu pelayanan kesehatan bagi pasien diantaranya berhubungan dengan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau, serta kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelangan terhadap puskesmas, karena itu termasuk indikator dari penilaian kepuasan pelangan akan mutu pelayanan sebuah pusat pelayanan termasuk puskesmas.

Wawancara mendalam dilakukan pada informan utama yang meliputi pasien rawat jalan yang telah melakukan pelayanan kesehatan. Sedangkan wawancara mendalam yang dilakukan pada informan pendukung (triangulasi) meliputi kepala Puskesmas UPT. Tuntungan dan Ketua Komite Mutu UPT. Puskesmas Tuntungan kota Medan. Baik Informan utama dan pendukung diberikan penjelasan mengenai judul, tujuan, dan manfaat penelitian. Jika Informan bersedia, maka informan tersebut menandatangani surat pernyataan persetujuan menjadi informan dan selanjutnya informan di wawancarai sesuai dengan panduan yang telah dibuat. Informan utama yang menjadi subjek penelitian ini, terdiri dari 6 orang Perempuan, rentang usia 20 – 60 tahun, Pendidikan terakhir 2 orang SMA/SMK, 2 orang Mahasiswa, 2 orang S1. Sedangkan Informan pendukung (triangulasi) terdiri dari 2 orang Perempuan rentang usia 30-60 tahun, Pendidikan terakhir 1 orang S1 Profesi dan 1 orang S2.

#### Implementasi Mutu Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Efektif

Berdasarkan wawancara mendalam yang sudah di lakukan terhadap informan utama sebanyak 6 orang pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Tuntungan, maka ditemukan beberapa jawaban yang hampir sama menyatakan bahwa pelayanan yang di berikan oleh puskesmas Tuntungan sudah efektif hanya saja ada beberapa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

*“.....Lebih dari cukup bang. Saya yang penting bang di layani aja dengan baik di sini klo pendaftaran nunggu sebentar lalu langsung di arahkan ke ruangan untuk periksa.....”*

Informan menyatakan sudah puas dengan pelayanan puskesmas yang di berikan.

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada. Menilai efektivitas pelayanan berarti menilai apakah prosedur atau pengobatan yang diterapkan dengan benar akan memberikan hasil yang diinginkan (Bustami, 2019) Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Warella (1997) dalam Arisman (2020) menyatakan bahwa kriteria prosedur pelayanan yang

baik antara lain: (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh penerima pelayanan; (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan; (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua informan merasa prosedur yang diterapkan mudah dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dengan mudahnya prosedur yang ada, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Selain itu dari hasil pengamatan yang dilakukan, terdapat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan yang dibuktikan dengan adanya media informasi mengenai alur pelayanan rawat jalan yang akan membantu memberikan informasi terutama pada pasien kunjungan baru. Selain prosedur pelayanan, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM). Ketersediaan SDM yang memadai secara kualitas maupun kuantitas menentukan kelangsungan pelayanan. Jumlah dan jenis tenaga yang tersedia di puskesmas sangat bervariasi. Semakin berkembang pelayanan yang dilaksanakan oleh puskesmas, semakin banyak jenis dan staf yang dibutuhkan (Muninjaya, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pasal 16 ayat 3 menyebutkan bahwa tenaga kesehatan yang harus tersedia di puskesmas sedikitnya terdiri atas: (1) dokter atau doker layanan primer; (2) dokter gigi; (3) perawat; (4) bidan; (5) tenaga kesehatan masyarakat; (6) tenaga kesehatan lingkungan; (7) dan ahli teknologi laboratorium Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar informan menyatakan bahwa jumlah ketersediaan petugas sudah cukup untuk melayani semua pasien yang datang. Akan tetapi terdapat informan yang menyatakan bahwa perlu dilakukan penambahan jumlah petugas, terutama untuk petugas loket dan dokter yang bertugas di bagian poli Umum.

*“.....Saya rasa pendaftarannya sedikit lama disini..saya harus menunggu beberapa saat baru di panggil, padahal saya kan buru-buru mau minta rujukan... kalau bisa petugasnya ditambahlah...begitu juga kalau mau diperiksa lama juga.....”*

Hal tersebut disebabkan karena informan merasa mereka terlalu lama menunggu. Namun jika dilihat pada data ketenagaan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan, kekurangan tenaga tidak terjadi pada petugas loket maupun dokter. Adanya persepsi pasien mengenai kurangnya SDM di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan dimungkinkan karena UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan adalah fasilitas kesehatan Tingkat pertama yang memiliki jumlah kunjungan yang banyak pada jam-jam tertentu sehingga terkadang pasien menunggu sedikit lama karena antrian. Oleh karena itu puskesmas harus menciptakan suatu sistem untuk mengatasi hal tersebut, sehingga walaupun terjadi keadaan peningkatan jumlah kunjungan di jam-jam atau hari tertentu tidak menimbulkan atrian yang Panjang dan membuat pasien menunggu terlalu lama.

### **Implementasi Mutu Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Kelangsungan Pelayanan**

Lori DiPrete Brown *et.al.* (1992) dalam Bustami (2019) mengemukakan bahwa kelangsungan pelayanan berarti pasien akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Dalam hal ini pasien juga harus mempunyai akses rujukan untuk pelayanan lanjutan yang diperlukan. Berdasarkan hasil penelitian, 5 dari 6 orang informan menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada di puskesmas tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan. “.....Tidak

*ada pengulangan bnag.. arahan yang mereka berikan sudah sesuailah.orang loket bahkan mengarahkan dan jika ada pertanyaan selalu di jelaskan dengan baik bang.....”*

Selain itu kelangsungan pelayanan terkait dengan bagaimana akses rujukan menuju fasilitas kesehatan yang lebih tinggi (fasilitas kesehatan sekunder). Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional, akses menuju pelayanan kesehatan sekunder seperti rumah sakit tidak dapat dilakukan tanpa adanya surat rujukan dari fasilitas kesehatan primer dalam hal ini puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional bahwa pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat ketigahanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama, kecuali pada keadaan gawat darurat, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas.

Menurut hasil wawancara dengan informan, sebagian besar informan yangsudah dirujuk atau sedang mengajukan rujukan menyatakan bahwa proses rujukannya dilakukan puskesmas terbilang mudah, hanya melakukan antrian sepertibiasa ketika periksa

*“.....Saya pernah ambil rujukan di sini.. saya rasa tidak susah bang asal sesuai dengan jenis penyakit kita karena sebelum ambil rujukan mereka periksa kita dulu bang, apa keluhnya dan kalua mau ambil rujukan rencananya ke rs mana .. setelah itu mereka buatkan...dan di suruh menunggu sebentar dan setelah itu kalua sudah selesai mereka panggil Kembali menginfokan kalua rujukan sudah selesai di buatkan.....”*

Namun terdapat 1 orang informan yang menyatakan, bahwa kelangsungan pelayanan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dirasa belum memuaskan informan. Hal tersebut disebabkan karena keinginan pasien yang ingin meminta obat Ketika informan mengunjungi Puskesmas Tuntungan Kota Medan dengan tujuan untuk meminta rujukan. Tetapi pihak puskesmas menolak memberikan obat dengan alasan obat yang diterima nantinya *double* karena informan nantinya akan mendapat obat dari tempat rujukan. Namun informan tetap belum dapat menerima hal tersebut. Seharusnya komunikasi yang baik dapat dilakukan oleh pihak puskesmas untuk menjelaskan prosedur yang berlaku dalam puskesmas terutama dalam pelaksanaanprogram JKN. Sehingga pasien mengerti dan mengikuti prosedur yang ada.

### Implementasi Mutu Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Efisiensi

Efisiensi pelayanan kesehatan merupakan dimensi yang penting dari kualitas. Efisiensi pelayanan akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan apalagi kondisi sumber daya kesehatan di Indonesia pada umumnya terbatas. Dwiyanto, dkk (2021) efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, birokrasi secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan.

Waktu pelayanan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk meyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pelayanan loket di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dimulai pukul 08.00 sampai dengan 14.00 WIB. Jika mengikuti pola kunjungan pasien, hari senin merupakan hari dimana kunjungan pasien sangatlah tinggi dibandingkan dengan hari-hari lain. Sehingga dengan ketersediaan SDM yang ada, puskesmas harus berupaya keras melayani pasien pada hari senin. Berdasarkan penelitian

yang telah dilakukan, didapatkan bahwa informan menyatakan puas dengan pelayanan puskesmas terkait dengan waktu pelayanan. Dijelaskan bahwa mereka merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan tidak memakan waktu terlalu lama.

Selain waktu, efisiensi yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan adalah efisiensi biaya. Biaya/tarif menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 adalah ongkos yang harus dikenakan kepada penerima pelayanan dalam menguruskan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam penelitian ini, informan yang digunakan adalah peserta Jaminan Kesehatan Nasional, dimana informan secara rutin tiap bulan membayarkan premi yang dibayarkan kepada BPJS. Dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa dari 6 orang informan menyatakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan sudah sebanding dengan premi yang mereka bayarkan tiap bulannya.

*“.....Saya kebetulan pake BPJS bang.. jadi menurut saya iuran perbulan BPJS saya sudah sesuai lah dengan yang mereka berikan. Puskesmas ini sudah membantu walaupun pake BPJS tidak ada perbedaan dengan yang pake umum bang.saya merasa mereka melakukan pelayanan sesuai dengan yang semestinya..... sudah okelah bang.....”*

Informan mengungkapkan bahwa alasan penilaian tersebut adalah karena informan merasa cocok dan sembuh ketika periksa di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan mudah mendapatkan akses rujukan ke fasilitas kesehatan sekunder (rumah sakit) jika penyakit yang dialaminya melebihi kapasitas kemampuan penanganan di puskesmas.

### **Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan informan utama didapatkan bahwa sebagian besar informan sudah merasa puas dengan pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Hal ini sejalan yang diungkapkan oleh Sabarguna (2019), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Endang dalam Manik (2020), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidak-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Pohan (2019) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang di perolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua informan merasa prosedur yang diterapkan mudah dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

*“.....Saya pribadi secara keseluruhan sudah puas dengan pelayanan mereka karena mereka pun ramah sama saya dan membantu jika ada pertanyaan dan mengarahkan jika ada kesulitan jadi saya merasa puskesmas ini cocok dengan saya sehingga saya pun tidak memindahkan faskes lagi.....”*

Dengan mudahnya prosedur yang ada, akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Selain itu dari hasil pengamatan yang dilakukan, terdapat keterbukaan mengenai prosedur pelayanan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan yang dibuktikan dengan adanya media informasi mengenai alur pelayanan rawat jalan yang akan membantu memberikan informasi terutama pada pasien kunjungan baru. Ditinjau dari dimensi kelangsungan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian, 5 dari 6 orang informan menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada di puskesmas tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang

dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Untuk dimensi Efisiensi, didapatkan bahwa 5 dari 6 orang informan menyatakan puas dengan pelayanan puskesmas terkait dengan waktu pelayanan. Dijelaskan bahwa mereka merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan tidak memakan waktu terlalu lama. Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subjektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan yang diharapkannya. Jadi pasien rawat jalan UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan merasa puas karena pelayanan diberikan sesuai dengan harapan pasien atau bahkan lebih dari yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas jika dilihat secara keseluruhan pasien sudah merasa puas akan tetapi perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan puskesmas, sehingga harapan semua pasien yang datang dapat terpenuhi.

### Keterbatasan Peneliti

Hasil analisis implementasi mutu pelayanan yang telah dilakukan tidak dapat menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT. Puskesmas Tuntungan kota Medan selama satu tahun, yaitu tahun 2024 karena waktu pelaksanaan pengambilan data tidak dilakukan selama satu tahun. Selain itu karena penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini, penelitian yang dihasilkan tidak dapat diukur prosentase (%) tingkat kepuasan pasien berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, sehingga data hasil penelitian yang ada merupakan interpretasi dari peneliti berdasarkan data-data yang didapatkan dari lapangan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Implementasi Mutu Pelayanan Pada Pasien Rawat Jalan Di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan Tahun 2024 didapatkan bahwa Ditinjau dari dimensi kelangsungan pelayanan, berdasarkan hasil penelitian, 5 dari 6 orang informan menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada di puskesmas tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuntungan Kota Medan dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Bila ditinjau dari dimensi Efektivitas, berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar informan menyatakan bahwa jumlah ketersediaan petugas sudah cukup untuk melayani semua pasien yang datang. Akan tetapi terdapat informan yang menyatakan bahwa perlu dilakukan penambahan jumlah petugas, terutama untuk petugas loket dan dokter yang bertugas di BP Umum. Hal tersebut disebabkan karena informan merasa mereka terlalu lama menunggu. Namun jika dilihat pada data ketenagaan di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan, kekurangan tenaga tidak terjadi pada petugas loket maupun dokter. Adanya persepsi pasien mengenai kurangnya SDM di UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan dimungkinkan karena UPT. Puskesmas Tuntungan Kota Medan adalah fasilitas kesehatan Tingkat pertama yang memiliki jumlah kunjungan yang banyak pada jam-jam tertentu sehingga terkadang pasien menunggu sedikit lama karena antrian. Oleh karena itu puskesmas harus menciptakan suatu sistem untuk mengatasi hal tersebut, sehingga walaupun terjadi keadaan peningkatan jumlah kunjungan di jam-jam atau hari tertentu tidak menimbulkan atrian yang Panjang dan membuat pasien menunggu terlalu lama.

Untuk dimensi Efisiensi, didapatkan bahwa 5 dari 6 orang informan menyatakan puas dengan pelayanan puskesmas terkait dengan waktu pelayanan. Dijelaskan bahwa mereka merasa pelayanan yang ada di Puskesmas Tuntungan Kota Medan tidak memakan waktu terlalu lama. Tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas jika dilihat secara keseluruhan

pasien sudah merasa puas akan tetapi perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan puskesmas, sehingga harapan semua pasien yang datang dapat terpenuhi.

## UCAPAN TERIMAKASIH

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

## DAFTAR PUSTAKA

- Antara, H., Pelayanan, M., & Kepuasan, D. (2018). GMIM Pancaran Kasih Manado Djeinne Thresye Pangerapan , Ora Et Labora I . Palandeng , A . Joy M . Rattu Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Towards Quality Improvement ” Artikel ini “ Hospital Service Quality And Its Effects O. 2(1), 9–18. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/viewFile/18836/18386>
- Evisusanti, S. 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. Medrec Journal, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.solener.2019.02.027> <https://www.golder.com/i> nsights/block-caving-a-viable-alternative/%0A???
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Gultom, D., Arif, K., Fami, M. (2020). *Determinasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen. Volume 3, Nomor 2
- Hastuti KW, Mudayana AA, Nurdila AP, Hadiyatma D. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta*. Kes Mas J Fak Kesehat Masy. 2017;11(2):161–8.
- Jeanita, S.A. Purba (2021). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dari Perspektif Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Lubuklinggau
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2015) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2022 Tentang Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah.
- Kotler, & Armstrong. (2017). *Principles of Marketing: Second European Edition*. Cambridge: Prentice Hall
- Nugraheni, & Kirana. 2018. The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. J Glob Res Public Hea, 3(1), 9–17.
- Nursalam. 2016. “*Manajemen keperawatan: aplikasi dan praktik keperawatan professional (edisi 5)*”. Jakarta: Salemba Medika.

- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Pemerintah Indonesia. 2024. *Undang-Undang No. 17 Tahun 2024 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Pohan, Imbal. 2017. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pusat data dan Informasi UPT. Puskesmas Tuntungan Tahun 2024.
- Rahmatiqa et al. (2020). *Indonesia ditetapkan oleh Kemenkes melalui Standar Pelayanan Minimal*. 540–549.
- Stefanus, G. Manuhuwa (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk Iii Prof Dr. J.A Latumen Ambon
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2<sup>nd</sup> ed.).
- Tangdilambi, N., Badwi, A. (2019), “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar”, *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rumah Sakit dr Soetomo*, 5, pp. 165–181.
- Tugi, G. (2020) „Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan LayananTerhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan di PT. Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni”. *Lampung* 75. Vol . 16 No . 1 Februari 2020 ISSN : 1693-9549