

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Periode Januari 2023

Metha Ayu Alawiyah¹, Ari Susiana Wulandari¹, Fatma Siti Fatimah², Eva Nurinda¹

¹Program Studi Sarjana Farmasi; Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan; Universitas Alma Ata Yogyakarta

²Program Studi Administrasi Rumah Sakit; Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan; Universitas Alma Ata Yogyakarta

Email: 180500142@almaata.ac.id; arisusianaw@almaata.ac.id; fatmasitifatihmah@almaata.ac.id; evanurinda@almaata.ac.id

Korespondensi:

Ari Susiana Wulandari
Universitas Alma Ata Yogyakarta
arisusianaw@almaata.ac.id

Abstrak

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas yaitu suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat kesehatan masyarakat. Tingkat keberhasilan pelayanan kesehatan dapat dinilai dari kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pasien, karena hampir semua pelayanan berhubungan dengan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan kefarmasian serta mengetahui hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Umbulharjo I Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan variabel bebas kualitas pelayanan dan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada 108 responden di Puskesmas Umbulharjo I. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman's Rho*. Berdasarkan hasil analisis data penelitian, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik berjumlah 56 responden (51,9%), dan variabel tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas berjumlah 88 responden (81,5%). Tidak terdapat hubungan secara signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I. Dimana nilai koefisien korelasi sebesar 0,147 dengan *p-value* sebesar 0,130 > 0,05.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pasien; pasien rawat jalan; Puskesmas

***The Relationship Quality of Pharmaceutical Services to Outpatient Satisfaction at
Umbulharjo I Public Health Center in January 2023 Period***

Abstract

Health problems are significant nowadays. They were improving people's living standards, accompanied by increasing public demands for the expected quality of health. One of the health service providers, such as the puskesmas, is a functional health organization unit, a community health center. The level of success of health services can be assessed by patient satisfaction. Service quality can affect patient satisfaction because almost all services are related to pharmacy. This study aims to determine the level of satisfaction and quality of pharmaceuticals services, on the other hand, to determine the relationship between the quality of pharmaceutical services and the satisfaction of outpatients at Umbulharjo I Public Health Center Yogyakarta City. This study used a quantitative method with a cross-sectional research design. The sampling technique used purposive sampling, with the independent variable service quality and patient satisfaction as the dependent variable. Data collection used a questionnaire to 108 respondents, and statistical tests used Spearman's Rho correlation test. The results showed that the service quality in the relatively good category was 56 respondents (51.9%), and the patient satisfaction level variable in the satisfied category was 88 respondents (81.5%). There was no significant relationship between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction at the Umbulharjo I Public Health Center. The results showed a fragile relationship related to service quality and patient satisfaction, where the correlation coefficient value was 0.147 with a p-value of 0.130 > 0.05.

Keywords: *service quality; patient satisfaction; outpatients; Public Health Center*

Received: 10 Maret 2023

Accepted: 07 Juli 2023

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan menjadi hal yang sangat utama saat ini. Peningkatan taraf hidup masyarakat, disertai dengan meningkatnya pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang diharapkan. Salah satu penyedia layanan kesehatan seperti puskesmas dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang perilaku preventif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dan memuaskan konsumen sebagai pengguna pelayanan kesehatan¹.

Puskesmas adalah organisasi fungsional kesehatan dan pusat kesehatan masyarakat yang juga membangun peran masyarakat serta memberikan pelayanan yang komprehensif dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Menurunnya kunjungan masyarakat ke puskesmas dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Adanya ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang

diberikan puskesmas belum mampu memenuhi harapan masyarakat². Undang – Undang dasar 1945 Pasal 28 Ayat 1 merumuskan bahwa “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, sehingga kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara Indonesia³.

Upaya dalam meningkatkan pemerataan dan kesediaan fasilitas pelayanan dalam bidang kesehatan di mana setiap daerah memiliki. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) sebagai penyelenggara kesehatan tingkat dasar yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada semua lapisan masyarakat yang secara resmi berdomisili di wilayah fungsi mereka. Dengan hadirnya puskesmas masyarakat dapat menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan akses yang paling mudah dan biaya yang terjangkau⁴.

Kualitas pelayanan kefarmasian adalah upaya untuk mewujudkan kepuasan dan kesetiaan konsumen dalam bidang kefarmasian. Kualitas pelayanan yang terbaik adalah sesuatu yang harus menjadi keharusan untuk diwujudkan apabila dalam pelayanan kefarmasian ingin ada kemajuan. Penyedia jasa dalam hal ini harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap konsumen sehingga pasien merasa puas⁵. Terdapat lima dimensi kualitas jasa untuk mengetahui kepuasan pasien yang disebut dengan ServQual. Kelima dimensi tersebut yaitu: Dimensi kehandalan atau (*reliability*) diturunkan menjadi indikator: Keandalan informasi kesehatan, keandalan administrasi pendaftaran, keandalan layanan. Dimensi ketanggapan atau (*responsiveness*) diturunkan menjadi indikator: Respons tenaga kesehatan, sikap tenaga kesehatan, perilaku tenaga kesehatan. Dimensi jaminan atau (*assurance*) dioperasionalkan menjadi indikator: jaminan kualitas pemeriksaan, jaminan hasil laboratorium, jaminan kualitas pengobatan. Dimensi jaminan ini termasuk gabungan dari dimensi kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*). Dimensi bukti langsung atau (*tangibles*) dioperasionalkan menjadi indikator: Kapasitas tempat tidur, ruang pemeriksaan, tersedianya fasilitas pengobatan. Dimensi empati atau (*emphaty*) dioperasionalkan menjadi indikator: Perhatian tenaga kesehatan, keramahan tenaga kesehatan, mendengarkan keluhan⁶.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah biaya, lokasi, suasana, image/citra, karakteristik produk⁷. Pelayanan rawat jalan merupakan pelayanan pada unit pelaksanaan fungsional rawat jalan terdiri dari poli umum dan poli spesialis serta unit gawat darurat. Dibandingkan dengan pelayanan rawat inap, layanan rawat jalan tampaknya berkembang lebih pesat⁸.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Lokasi penelitian di Puskesmas Umbulharjo I, waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 3 Januari – 14 Januari 2023. Teknik sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah 108 responden pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I. Perhitungan sampel dihitung menggunakan rumus slovin dengan *error tolerance* sebesar 10%. Pengambilan data menggunakan *instrumen* kuesioner yang dilakukan uji validitas *expert judgement* kepada 3 dosen yang menyatakan instrument tersebut valid untuk dilakukan penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap

30 responden dengan hasil bahwa semua nilai *r hitung* item pertanyaan lebih dari nilai *r* tabel Product moment (*r* tabel=0,361) serta nilai reliabilitas menggunakan *crombach alpha* sebesar 0,949. Adapun kriteria inklusi penelitian adalah sebagai berikut : 1) Pasien rawat jalan yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Umbulharjo I ; 2) Pasien laki-laki dan perempuan dengan usia 17- 65 tahun; 3) Bersedia menjadi responden.

Variabel penelitian yang diukur adalah kepuasan dan kualitas pelayanan kefarmasian. Kuesioner kepuasan dan kualitas pelayanan merupakan 1 kuesioner yang sama dimana terdapat 5 dimensi di dalamnya. Kuisisioner untuk mengetahui kualitas merupakan realita yang diterima oleh pasien rawat jalan selama pasien berobat di puskesmas. Sedangkan kuisisioner untuk mengetahui kualitas merupakan harapan atau yang diinginkan oleh pasien rawat jalan. 5 Dimensi yang tercantum dalam kuisisioner meliputi dimensi bukti fisik (*Tangibel*) , empati (*Empaty*), kehandalan (*Realibity*), jaminan (*Assurance*), ketanggapan (*Responsiviness*). Kisi-kisi pertanyaan dari kuisisioner tiap dimensi dapat dijelaskan dalam Tabel 1.

Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji korelasi *Spearman's Rho*. Penelitian dilaksanakan setelah memenuhi persyaratan komisi etik riset kesehatan Universitas Alma Ata dengan Nomor: KE/AA/XII/10979/EC/2022.

Tabel 1. Kisi-kisi Kuisisioner Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian

Dimensi	Topik pertanyaan
Bukti Fisik (<i>Tangibel</i>)	Kelengkapan obat di Puskesmas, Ruang tunggu nyaman dan bersih, tersedianya informasi obat (brosur, leaflet, dll), tersedianya ruangan khusus pelayanan informasi obat dan fasilitas pendukung lainnya
Empati (<i>Empaty</i>)	Apoteker/farmasis memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status social pasien. Apoteker/Farmasis menyampaikan salam, kepastian dalam pelayanan, penjelasan yang mudah dipahami
Kehandalan (<i>Realibity</i>)	Apoteker/farmasis memberikan pelayanan tanpa berbelit-belit, sigap, memberikan obat dalam kondisi baik, serta menyampaikan tentang kegunaan dan aturan pakai obat
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Apoteker/farmasis memastikan bahwa obat yang diterima sudah tepat, jaminan terjadi kesalahan dalam penulisan etiket, pemberian maupun penyampaian informasi obat.
Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	Ramah, sopan dan ketanggapan apoteker/farmasis, kecepatan pelayanan resep racikan maupun non racikan, pemberian peragaan penggunaan obat dengan benar, mengajak pasien dalam meningkatkan kepatuhan minum obat ataupun perubahan <i>life style</i> .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa sebagian besar karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki berjumlah 58 responden (53,7%).

Karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak adalah pasien dengan usia 17-25 tahun berjumlah 33 responden (30,6%). Jenis kelamin merupakan suatu pembagian sifat manusia yang ditentukan secara biologis melekat pada jenis kelamin tertentu. Selain itu jenis kelamin berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan karena dapat dilihat dari segi tingkat kerentanan atau kesehatan manusia yang bersumber dari jenis kelamin akan berbeda⁹.

Karakteristik responden (Tabel 2) berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mayoritas berpendidikan SMA berjumlah 49 responden (45,4 %). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang terbanyak adalah pegawai swasta berjumlah 27 responden (25,0%). Sedangkan karakteristik responden berdasarkan pendapatan/bulan sebagian besar berpenghasilan Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000 berjumlah 54 responden (50,0 %). Adapun karakteristik responden berdasarkan klasifikasi layanan (jaminan) responden menggunakan BPJS berjumlah 79 responden (73,1 %).

Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden di Puskesmas Umbulharjo I (Tabel 2) mayoritas berpendidikan SMA berjumlah 49 (45,5 %) responden. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi baik dari orang lain maupun media massa atau internet. Dengan bertambahnya wawasan semakin menyadari pentingnya kesehatan sehingga termotivasi untuk berobat ke pusat pelayanan kesehatan yang baik. Masyarakat dengan pendidikan tinggi mendapatkan informasi lebih dalam hal mencegah datangnya penyakit dan meningkatkan Kesehatan¹⁰.

Tabel 2 Karakteristik Sosiodemografi Responden Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Karakteristik	Jumlah (n = 108)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki (L)	58	53,7
Perempuan (P)	50	46,3
Usia		
Remaja Akhir (17-25 tahun)	33	30,6
Dewasa Awal (26-35 tahun)	28	25,9
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	19	17,6
Lansia Awal (46-55 tahun)	12	11,1
Lansia Akhir (56-65 tahun)	16	14,8
Pendidikan		
Tidak Sekolah	4	3,7
SD	5	4,6
SMP	7	6,5
SMA	49	45,4
Diploma-Pascasarjana	43	39,8
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	22	20,4
Ibu Rumah Tangga	17	15,7
Wiraswasta	21	19,4
PNS	11	10,2
Pegawai Swasta	27	25,0
Lain-Lain	10	9,3

Lanjutan Tabel 2.

Karakteristik	Jumlah (n = 108)	Persentase (%)
Pendapatan/Bulan		
<Rp.1.000.000	25	23,2
Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000	54	50,0
Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000	25	23,1
<Rp.5.000.000	4	3,7
Klasifikasi Layanan		
Umum	26	24,1
BPJS	79	73,1
Asuransi Lainnya	3	2,8

Karakteristik pekerjaan responden di Puskesmas Umbulharjo I mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 27 (25,0 %) responden. Karakteristik responden dengan kategori pekerjaan berkaitan dengan kehidupan sosial yang akan berpengaruh pada pemikiran seseorang tentang standar harapan dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Namun pada individu yang bekerja ataupun tidak memiliki pekerjaan tidak akan selalu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pola pikir dan motivasi yang cenderung berubah-ubah membuat seseorang akan memilih pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya¹¹.

Teori terkait dengan kualitas pelayanan populer dikenal dengan SERVQUAL yang diukur berdasarkan bukti fisik, empati, reliabilitas, ketanggapan, dan jaminan¹². Kualitas pelayanan kefarmasian diukur dari realita pelayanan kefarmasian yang diterima oleh pasien. Gambaran kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Umbulharjo I terlihat dalam Tabel 3. Sedangkan skor dari tiap dimensi dijabarkan dalam Tabel 4.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n=108)	Persentase (%)
Tidak Baik	19	17.6
Cukup Baik	68	63.0
Baik	21	19.4

Berdasarkan Tabel 3, hal ini menunjukkan bahwa penilaian terbanyak terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Umbulharjo I mayoritas dalam kategori cukup baik yaitu sebanyak 68 (63,0 %) responden. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa penilaian dari tiap dimensi yang memberikan nilai tertinggi adalah dimensi kehandalan dengan skor mean 22,34 (20,10 %). Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai¹³. Pelayanan yang berkualitas harus diterapkan secara menyeluruh tidak membedakan antara pasien umum ataupun BPJS, dapat dilihat dari hasil penelitian ini kualitas pelayanan di Puskesmas Umbulharjo I sudah cukup baik.

Tabel 4. Rerata Skor Responden tentang Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Dimensi	Mean	Persentase (%)
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	22,06	19.84
Empati (<i>Empathy</i>)	22,31	20.07
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	22,34	20.10
Jaminan (<i>Assurance</i>)	22,18	19.95
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	22,28	20.04

Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan dari jumlah skor harapan pasien di kuesioner tersebut. Tabel 5 menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I, sedangkan Tabel 6 menggambarkan rata-rata skor dari tiap dimensi-dimensi dari kepuasan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian dimensi kepuasan pasien rawat jalan pada presentasi 22,73 (20,16 %) untuk dimensi kehandalan (*reliability*). Sebanyak 88 responden (81,5 %) memberikan penilaian puas.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n=108)	Persentase (%)
Tidak Puas	20	18.5
Puas	88	81.5

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, bila puskesmas memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya¹³.

Tabel 6. Rerata Skor Responden tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Dimensi	Mean	Persentase (%)
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	20,25	19.69
Empati (<i>Empathy</i>)	20,71	20.14
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	20,73	20.16
Jaminan (<i>Assurance</i>)	20,72	20.15
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	20,44	19.87

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I cukup optimal karena sudah berada pada kategori puas walaupun masih ada yang memberikan penilaian kepuasannya pada tingkat kategori tidak puas. Diharapkan Puskesmas Umbulharjo I terus meningkatkan kepuasan pasien dari yang kategori rendah, sedang, agar kedepannya kepuasan pasien menjadi tinggi sehingga

pasien akan terus melakukan penggunaan jasa fasilitas kesehatan di Puskesmas Umbulharjo I.

Tabel 7. Hasil Rata-Rata Tiap Dimensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Dimensi	Kenyataan (kualitas)	Harapan (Kepuasan)	GAP
Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	22.06	20.25	1,81
Empati (<i>Empathy</i>)	22.31	20.71	1,60
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	22.34	20.73	1,61
Jaminan (<i>Assurance</i>)	22.18	20.72	1,46
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	22.28	20.44	1,84

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa sebagian besar nilai kesesuaian pasien rawat jalan memberikan penilaian pada dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) yang meliputi kemauan untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan cepat didapatkan nilai selisihnya sebesar 1,84. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara statistik nilai tersebut menunjukkan angka yang positif artinya semua pelayanan kefarmasiannya adalah memuaskan, semua responden merasa puas pada semua dimensi ditunjukkan dari realita lebih besar daripada harapan.

Tabel 8. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Umbulharjo I Periode Januari Tahun 2023

Kualitas Pelayanan	Kepuasan				Total		r ²	p value
	Tidak Puas		Puas		f	%		
	f	%	f	%				
Kurang Baik	5	4.6	14	13.0	19	17.6	0.147	0.130
Cukup Baik	12	11.1	56	51.9	68	63.0		
Baik	3	2.8	18	16.7	21	19.4		
Jumlah	20	18.5	88	81.5	108	100		

Ket : Data dianalisis dengan menggunakan uji *Spearman's Rho*; tingkat kepercayaan 95%

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa nilai *p value* dari uji statistic yang diperoleh sebesar 0,130 (> 0,05) yang berarti bahwa H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan atau korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan di Puskesmas Umbulharjo I. Selanjutnya dari Tabel 8, diketahui nilai koefisien partisi sebesar 0,147 yang artinya keeratan hubungan variabel dalam penelitian ini menunjukkan hubungan yang lemah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang lemah antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS¹⁴. Hasil penelitian di Puskesmas Umbulharjo I terkait tingkat kepuasan pasien rawat jalan kebanyakan (mayoritas) dalam kategori puas. Dilihat dari jawaban responden pada kuesioner penelitian kepuasan pasien cukup optimal karena faktor keberadaan pelayanan dan ketanggapan pelayanan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien tidak semua dalam kategori tinggi. Baik itu kepuasan pasien umum yang lebih tinggi ataupun kepuasan pasien BPJS yang lebih rendah. Kepuasan semua kategori pasien sama halnya dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal atau eksternal dari instansi pelayanan kesehatan terkait di Rumah Sakit. Hasil penelitian ini berbeda di puskesmas, menyebutkan bahwa kepuasan pasien BPJS lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan pasien pasien umum¹⁵. Penelitian lain menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Mukomuko¹⁶. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berbanding lurus dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien di rumah sakit akan meningkat¹⁷.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang didapatkan dari hasil analisis, kesimpulan dari penelitian ini ada sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan dalam kategori cukup baik berjumlah 56 responden (51,9%), dan variabel tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas berjumlah 88 responden (81,5%); tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Umbulharjo I (signifikansi 0,130).

DAFTAR PUSTAKA

1. Umam C, Muchlisoh L, Maryati H. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Perfomance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2019;2(1):7.
2. Fristiohady A, Fitrawan LOM, Pemudi YD, Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, et al. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Surya Medika*. 2020;6(1):6–12.
3. Indonesia KR. Undang-Undang Dasar 1945. Indonesia;
4. Masyadi, Amrial. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjonge Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Manajemen*. 2022;7(1):370–80.
5. Engkus E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*. 2019;5(2):99–109.
6. Taekab AH, Suryawati C, Kusumastuti W. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. 2019;7(1):31–40.
7. Hanifah MHK. Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan [Internet]*. 2021;4:76–86. Available from: <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/article/view/1322>
8. Ahmada G, Budimana, Setiawati, Suryatia Y, Inayaha I, Praghlapati A. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan [Internet]*. 2022;13(1):111. Available from:

<https://ejr.stikesmuhkudus.ac.id/index.php/jikk/article/view/866/784>.<http://dx.doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866>

9. Sitompul YM, Rahayu P, Apriana A. Hubungan Karakteristik Pasien Non BPJS dengan Kepatuhan Membawa Kartu Berobat di RSUD Deli Medan Tahun 2022. *Jurnal Penelitian Kemasy* [Internet]. 2022;3(1):58–67. Available from: <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY/article/view/1103/705>
10. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*. 2019;1(3):84–94.
11. Zaini R, Khodijah Parinduri S, Dwimawati E. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor*. 2022;5(6):484.
12. Ramadhan F, Muhafidin D, Miradhia D. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibnu Kabupaten Bandung. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*. 2021;12(2):58.
13. Ahmad H, Napitupulu M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*. 2021;6(2):193.
14. Putri IRR. The Correlation Between the Quality of Nursing Service And Patient Satisfaction Using. *Indonesian Journal of Hospital Administration* [Internet]. 2018;1(2):63–9. Available from: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1108>
15. R M, Fatimah F, Sarwadhamana J. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Jaminan Sosial Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia* [Internet]. 2022;17:66–72. Available from: <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/jkmi/article/view/8762>.<https://doi.org/10.26714/jkmi.17.2.2022.66-72>
16. Yuliadi, Oktarianita, BA P, H. S. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Mukomuko. *Jurnal Ilmu Mahasiswa* [Internet]. 2020;1(2). Available from: <//jurnal.umb.ac.id/index.php/miracle/article/view/3045/pdf>
17. Toliaso CS, Mandagi CKF, FK Kolibu. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2018;7(4):1–10.