



Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022

Sinta Nur Hasana¹, Maidar², Anwar Arbi³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Banda Aceh

Corresponding Author : ✉ Sintanurhasana20@gmail.com

ABSTRACT

Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan tahun 2022 berjumlah 26,862 pasien. Pasien yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kurang cepatnya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan tidak tepat waktu ketika hadir pada jam pelayanan sehingga pasien terlalu lama menunggu. Pasien mengharapkan petugas memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan mereka yaitu cepat dalam pelayanan, ramah, komunikatif dan tanpa membeda-bedakan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh tahun 2022. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan desain *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus solvin sebanyak 100 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh. Pengambilan data dimulai tanggal 27 Juli-30 Juli 2022. Uji statistik menggunakan *Chi-Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan 80% pasien mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, 55% kompeten, 82% mudah di jangkau, 96% efektif, 94% efisien, 90% kontinuitas, 94% aman, 86% nyaman dan hubungan antar manusia sebanyak 87% baik. Hasil penelitian bivariate di simpulkan ada hubungan antara kompetensi teknis (*p-value* 0,044), akses (*p-value* 0,027), efektivitas (*p-value* 0,005), efisiensi (*p-value* 0,003), kontinuitas (*p-value* 0,012), keamanan (*p-value* 0,003), kenyamanan (*p-value* 0,044), hubungan antar manusia (*p-value* 0,053) artinya tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci

Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Kompetensi Teknis, Akses, Efektivitas, Efisiensi, Kontinuitas, Keamanan, Kenyamanan, Hubungan Antar Manusia.

PENDAHULUAN

Setiap orang mempunyai kebutuhan akan kesehatan, yang harus disediakan dan dijamin oleh pemerintah negara yang bersangkutan (UUD 1945). Status kesehatan suatu negara dapat ditentukan dengan melihat tingkat kesehatannya. kesejahteraan warga negara, tingkat kesehatan yang tinggi menunjukkan Negara dapat dikatakan makmur dan sebaliknya. Indonesia adalah salah satu bangsa yang sangat menghargai nilai kesehatan (Kesejahteraan). Tentu saja, ada kebutuhan untuk memberikan perawatan kesehatan yang baik untuk tujuan lingkungan yang selalu mengutamakan

kebutuhan dan kepuasan pasien yang akan dipenuhi (Haryanto dan Suranto, 2012).

Setiap unit penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan di samping itu kemajuan teknologi dan tuntutan pelayanan masyarakat. Diyakini bahwa layanan publik yang diberikan oleh perwakilan pemerintah jauh dari harapan. Penyelenggaraan pelayanan di bidang pendidikan dan kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik bagi masyarakat (Permenpan, 2017).

Penyediaan layanan kesehatan memiliki peran penting dalam pertumbuhan suatu negara. Tujuan utama dari layanan yang diberikan dalam industri kesehatan ialah memberikan pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif, adil, dan ekonomis kepada masyarakat perkotaan dan pedesaan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Standar kesehatan yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja itu sendiri (Amir, 2019). UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan di jelaskan bahwa kesejahteraan fisik, mental, spiritual, dan sosial setiap orang berkontribusi pada kemampuan mereka untuk menjalani kehidupan yang produktif baik di tingkat sosial maupun ekonomi.

Kualitas Pelayanan adalah hak semua pelanggan dan sangat diperlukan karena dapat memberikan peluang. Memenangkan persaingan dengan penyedia layanan Kesehatan Kualitas dan nilai layanan lain memiliki dampak langsung untuk Pelanggan. Mutu pelayanan medis adalah mutu standar dan pelayanan profesional yang menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit dan pusat kesehatan secara efisien dan efektif serta memberikannya secara aman dan memuaskan derajat kecanggihan pelayanan medis sesuai standar. Memiliki regulasi etika dan hukum serta norma sosial budaya, dengan mempertimbangkan keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Satrinegara, 2014). Pengaturan masalah kesehatan memerlukan suatu badan khusus yang bertanggung jawab menyelenggarakan jaminan kesehatan, yang harus memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mencapai kepuasan pelayanan (Depkes RI, 2016). Kualitas Pelayanan adalah hak semua pelanggan dan sangat penting karena dapat memberikan kesempatan. Memenangkan persaingan dengan penyedia layanan Kesehatan Kualitas dan nilai layanan lain memiliki dampak langsung untuk Pelanggan. Mutu pelayanan medis adalah mutu standar dan pelayanan profesional yang memanfaatkan potensi sumber energi yang ada di rumah sakit dan pusat kesehatan secara efektif serta efisien dan memberikannya secara nyaman dan memuaskan derajat kecanggihan pelayanan kedokteran sesuai standar. Memiliki regulasi etika serta hukum dan norma sosial budaya, dengan

memikirkan keterbatasan keahlian pemerintah dan penduduk sebagai pengguna (Satrinegara, 2014). Pengaturan permasalahan kesehatan memerlukan sesuatu peraturan khusus yang bertanggung jawab menyelenggarakan jaminan kesehatan, yang harus memberikan pelayanan yang bermutu guna meraih kepuasan pelayanan (Depkes RI, 2016).

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan merupakan asumsi terhadap kesesuaian tingkatan kepentingan serta harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan setelah pelayanan yang diterima. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan merupakan ketidakpastian atas lemahnya jaminan kesembuhan penderita guna penyakit yang sungguh-sungguh (Muninjaya, 2018). Bagi Pratiwi (2017) pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan ialah salah satu penanda buat mengenali kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan serta ketidakpuasan pelanggan.

Dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas juga harus memperhatikan formasi jabatan fungsional di setiap Puskesmas sebagaimana diatur pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2017 Tentang Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Kesehatan. Dimana pada Pasal 1 ayat 1 menyebutkan penyusunan formasi jabatan fungsional kesehatan harus dilakukan sesuai dengan Pedoman Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Kesehatan, kemudian pada ayat 2 menjelaskan pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat 1 merupakan acuan bagi unit pembina jabatan Fungsional kesehatan dan instansi pengguna jabatan Fungsional kesehatan di pusat dan daerah, dalam menyusun dan menghitung jumlah kebutuhan formasi jabatan fungsional kesehatan berdasarkan jenjang Jabatannya.

Kemudian pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan memutuskan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan yaitu 100%. Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan yang selanjutnya disebut SPM kesehatan merupakan ketentuan mengenai jenis mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal (Permenkes, 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan yang di harapkan oleh pengguna pelayanan ataupun kesesuaian dengan syarat standar pelayanan. Upaya kesehatan bermutu ialah upaya yang membagikan rasa puas selaku statement

subjektif pelanggan dan menciptakan outcome selaku fakta objektif dari kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Bagi Wijono terdapat 8 ukuran kualitas pelayanan kesehatan ialah kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, kenyamanan, ikatan antar manusia (Calundu, 2018). Oleh sebab itu Puskesmas wajib menetapkan indikator mutu setiap pelayanan yang dilaksanakannya ataupun melaksanakan standar kualitas pelayanan setiap program/ pelayanan yang telah diresmikan, yang di koordinasikan oleh dinas kesehatan kabupaten/ kota (Marta Simanjuntak, 2017).

Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat memutuskan Pasal 1 ayat 7 akreditasi Puskesmas yang selanjutnya disebut akreditasi adalah pengakuan terhadap mutu pelayanan Puskesmas, setelah dilakukan penilaian bahwa Puskesmas telah memenuhi standar akreditasi. Bahwa akreditasi Hal ini dirancang untuk memastikan peningkatan kualitas yang berkelanjutan, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu melalui mekanisme akreditasi, dan tidak hanya dengan memperoleh sertifikat akreditasi.

Puskesmas yang telah terakreditasi di Provinsi Aceh sampai dengan tahun 2020 berjumlah 335 Puskesmas atau sebesar 93% dari total Puskesmas sebanyak 359. Untuk tingkat kelulusan akreditasi masih di dominasi oleh status kelulusan madya dan dasar baru 2 Puskesmas dengan kelulusan paripurna, 28 Puskesmas dengan kelulusan utama dan madya sebanyak 206 Puskesmas dan dasar sebanyak 99 Puskesmas. Hasil survei awal diketahui bahwa Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh sudah terakreditasi dengan status Madya pada tahun 2018 (Profil Kesehatan Aceh, 2020).

Menurut Kementerian Kesehatan RI, jumlah Puskesmas di Indonesia adalah 9.993 (Kemenkes RI, 2019). Sedangkan jumlah Puskesmas di Provinsi Aceh adalah 359 unit yang terdiri dari 158 Puskesmas rawat inap dan 201 Puskesmas non rawat inap dan berada pada karakteristik, wilayah perkotaan, pedesaan terpencil dan sangat terpencil (Profil Kesehatan Aceh, 2020).

Menurut kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh pada tahun 2021 yang memiliki tingkat kunjungan yang rendah terdapat di Puskesmas Kopelma Darussalam dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 18.126 orang. Sedangkan Puskesmas yang memiliki tingkat kunjungan paling tinggi terdapat di Puskesmas Baiturrahman sebanyak

104.4402 pasien yang mengunjungi Puskesmas (Profil Kesehatan Kota Banda Aceh, 2021).

Penelitian ini sudah dilakukan studi awal yang dilaksanakan pada Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh diketahui bahwa jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2020 berjumlah 27,390 orang pada tahun 2021 periode Januari-Desember sebanyak 26,861 orang pasien. Menurut hasil yang didapatkan pada saat mengambil data awal yang telah dilakukan wawancara pada pasien yang berkunjung sebanyak 10 orang pasien yang berada di di ruang tunggu, 3 diantaranya mengatakan senang terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, 7 pasien tersebut mengatakan mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh terutama di segi kemudahan petugas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pasien dan 2 pasien lainnya mengatakan petugas dalam memberikan pelayanan terlalu cepat atau terburu-buru (Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh, Tahun 2021).

Berdasarkan latar belakang dan dilihat dari data di atas penulis tertarik mengetahui lebih lanjut dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan analisis dengan desain *cross scational* yang mengukur variabel bebas dan variabel terikat secara simultan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batou Kota Banda Aceh Tahun 2022.

Data yang dikumpulkan akan diolah dengan bantuan komputer, pengolahan data tersebut meliputi:

Editing

Editing yaitu pada saat pengolahan data yang telah penulis kumpulkan dengan melakukan pengecekan terhadap pengisian kuesioner yang meliputi kelengkapan identitas dan jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden. Kemudian mulai mengedit data-data yang penting untuk dicantumkan dalam lampiran oleh output agar hasilnya dianalisis dengan mudah dan juga terhindar dari kesalahan.

Coding

Coding yaitu memberikan kode berupa nomor pada setiap jawaban yang diisi oleh responden seperti angka-angka. Pengkodean dengan menggunakan angka 0 dan 1 seperti 0=Puas 1=kurang puas. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam mengentri data, pengolahan data dan analisis data yang sudah terkumpul.

Transferring

Transferring yaitu data yang diperoleh dari kode yang di susun secara berurutan dari responden pertama sampai responded yang terakhir untuk dimasukan ke dalam computer dan diolah dengan menggunakan Program SPSS sesuai dengan sub variabel yang di teliti yaitu variable independen.

Tabulating

Tabulating yaitu mengelompokkan data sesuai dengan kategori yang telah dibuat untuk tiap-tiap sub variable Independen yaitu dimensi kompetensi teknis, dimensi akses, dimensi efektivitas, dimensi efisiensi, dimensi kontinuitas, dimensi kenyamanan, dimensi keamanan, dimensi hubungan antar manusia dengan variable dependen yaitu kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan efisiensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh tahun 2022

Peter F. Drucker, seorang ahli manajemen modern, memberikan arti kata efisien, yaitu melakukan sesuatu dengan benar. Sistem perawatan kesehatan harus lebih efisien. Pelayanan yang efisien berarti menghindari semua pemborosan dalam penyediaan peralatan, mengurangi rawat inap, dan mengurangi pemeriksaan diagnostik dan terapeutik yang tidak perlu (Cahyono, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78 pasien (83,0%) responsif terhadap pelayanan medis yang diberikan kepada mereka. Hal ini terjadi karena pasien merasa alat yang digunakan saat pemeriksaan layak pakai, dan saat pemeriksaan penunjang, petugas kesehatan selalu menginformasikan hasil yang diperoleh. Berlawanan dengan pernyataan pasien yang tidak puas dengan pelayanan medisnya, 16 responden (17,0%) menyatakan efektif. Dibandingkan dengan mereka yang puas, angka ini terlihat rendah.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan kenyataan yang peneliti dapatkan di saat penelitian masih ada petugas Kesehatan yang datang tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu sangat lama. Kemudian masih adanya petugas ketika jam pelayanan masih ada yang bermain handphone sehingga pasien kurang diperhatikan. Hasil penelitian pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki efisiensi yang tidak efisien sebanyak 4 responden (66,7%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* di peroleh *p value* $0,014 < 0,05$ yang artinya (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara efisiensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori bahwa efisiensi sangat penting dalam layanan kesehatan. Layanan kesehatan yang efisien dapat melayani pasien lebih banyak. Layanan kesehatan yang tidak memenuhi standar layanan kesehatan yang berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama dan menimbulkan resiko lebih besar kepada pasien (Ruly, 2020)

Hubungan kontinuitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh tahun 2022

Kontinuitas artinya berkesinambungan dimana sebagai petugas pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien yang berkunjung ke Puskesmas mendapatkan kesan yang baik dan mau datang kembali. Hal ini bertolak belakang dengan apa yang terjadi di Puskesmas Batoh. Hasil yang peneliti dapatkan pada saat penelitian bahwa ada pasien yang kecewa dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh, seperti pelayanan yang masih berbelit-belit.

Hasil penelitian menunjukkan kontinuitas pada petugas kesehatan yang kurang baik sebanyak sebanyak 5 responden (50,0%). Berbeda dengan responden yang mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan pada kontinuitas yang baik sebanyak 75 responden (83,3%). Responden pada kategori ini merasa bahwa petugas Kesehatan memberikan kartu berobat yang harus dibawa pada saat berobat dan memberikan surat rujukan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hasil penelitian pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki kontinuitas yang tidak baik lebih kecil dibandingkan responden yang merasa baik dengan pelayanan yang ada di Puskesmas. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* di peroleh *p value* 0,025 yang artinya (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kontinuitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022.

Dimensi kesinambungan layanan kesehatan artinya pasien harus dilayaninya sesuai dengan kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengurai prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien harus selalu mempunyai akses ke layanan kesehatan yang dibutuhkannya. Apabila riwayat pasien terdiagnosis dengan lengkap, akurat dan terkini maka layanan kesehatan rujukan yang diperlukan pasien terlaksana dengan tepat waktu, tepat tempat (Anjar Astuti, 2021)

Hubungan keamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh tahun 2022

Keselamatan dalam bekerja sangat diperlukan agar kita tidak mencederai orang lain apalagi ketika terjun langsung di pelayanan kesehatan itu sangat di butuhkan keamanan yang baik hal ini menjelaskan bahwa pentingnya keselamatan pasien karena pelayanan kesehatan saat ini harus berfokus pada pasien. Hal ini juga sesuai dengan dimensi mutu yang dikemukakan oleh World Health Organization (2006), keamanan (safe) merupakan indikator yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan, dimana keamanan pelayanan berarti pelayanan kesehatan mampu meminimalisasi resiko atau dalam hal ini mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan yang diterima oleh pasien.

Keselamatan pasien adalah sistem pencegahan cedera disebabkan oleh kesalahan tidak langsung yang di jalankan atau tidak mengambil tindakan yang tepat dan seharusnya di ambil. Oleh karena itu, pada saat memberikan asuhan keperawatan kepada seluruh Pasien, perawat harus dapat memastikan pelayanan keperawatan itu Keselamatan pertama bagi pasien (Komang,2016). Adapun standar keselamatan pasien yaitu: hak pasien, mendidik pasien dan keluarga, keselamatan pasien dan kesinambungan pelayanan, penggunaan metode-metode peningkatan kinerja untuk melakukan evaluasi dan peningkatan keselamatan pasien, peran pemimpin dalam meningkatkan keselamatan pasien, mendidik staf dalam keselamatan pasien, komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai keselamatan pasien (Hetty, 2020).

Setiap pasien dalam memperoleh pelayanan berbeda-beda dengan pasien lainnya karena penilaian masing-masing pasien lebih bersifat subjektif. Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidak puasanya setelah menggunakan pelayanan perawat dan menggunakan informasi untuk memperbaharui persepsinya tentang kualitas pelayanan. Dalam hal ini betapa pentingnya kita peduli kepada keselamatan pasien karena pelayanan kesehatan saat ini harus berfokus pada pasien.

Berdasarkan data kuesioner yang di peroleh untuk variabel keamanan menunjukan dari total dari 100 responden yang menjawab puas dengan aman sebanyak 78 responden (83,0%) yang mengatakan tidak aman sebanyak 2 responden (33,3%). Pada kategori ini pasien yang merasa puas dengan keamanan yang di berikan oleh Puskesmas ialah terjaganya privasi pasien hal ini di tunjukan pada hasil penelitian. Namun masih adanya pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Puskesmas pada keamanan sebanyak 16 responden (17,0%). Hal ini terjadi karena pasien merasa bahwa

petugas Kesehatan dalam memberikan obat tidak menjelaskan cara minum obat dan efek dari obat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ada hubungan antara keamanan dengan kepuasan pasien seperti dari hasil yang di dapatkan *P-value* 0,003 yang artinya H_0 di tolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Reza Primaguna tahun 2018 di RSUD Kota Kediri yang menunjukkan ada hubungan antara keamanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara keamanan dengan kepuasan pasien.

Hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh tahun 2022

Kenyamanan sangat berkaitan erat dengan kondisi Puskesmas yang berkaitan dengan kebersihan, ruangan yang nyaman, toilet yang bersih, lahan parkir yang mencukupi. Kenyamanan sangat penting karena berkaitan dengan minat kunjungan ulang ke pelayanan Kesehatan. Selain itu kenyamanan meliputi kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, ketersediaannya waktu yang dibutuhkan, serta lokasi yang mudah di jangkau (Donal, 2020).

Hasil penelitian di dapatkan responden yang mengatakan puas dengan pelayanan kenyamanan sebanyak 66 responden (76,7%). Hal ini terjadi bahwa Puskesmas Batoh sudah menyediakan fasilitas kesehatan lebih baik seperti tempat duduk yang mencukupi, ruangan yang bersih dan luas dan memiliki lahan parkir yang luas. Pada penelitian ini juga di dapatkan bahwa masih ada pasien yang puas tetapi kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 14 responden (100,0%). Pada kategori ini pasien yang merasa petugas kesehatan masih kurang sabar dalam memberikan pelayanan pada pasien, kurang ramah ketika berinteraksi langsung dengan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iin Amelia tahun 2018 yang mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dimana hasil diperoleh *P Value* 0.00 *P value* <0.005 yang berarti bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien. Pada penelitian ini di dapatkan *P-value* 0,044 yang artinya H_0 di tolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.

Hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kecamatan Lueng Bata Kota Banda Aceh tahu 2022

Hubungan antar manusia sangat berkaitan antara petugas kesehatan dengan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Batoh. Dari hasil yang di dapatkan responden menyatakan merasa puas dengan petugas Kesehatan yang memiliki hubungan antar manusia yang baik sebanyak 67 responden (77,0%)

lebih besar dibandingkan dengan petugas Kesehatan yang memiliki hubungan antar manusia yang kurang baik sebesar 13 responden. Sementara responden menyatakan tidak puas dengan petugas Kesehatan yang memiliki hubungan antar manusia yang baik sebanyak 20 responden (23,0%) lebih besar dibandingkan dengan hubungan antar manusia yang kurang baik sebesar 0%. Hasil uji statistik *P-value* sebesar 0,053 yang artinya tidak ada hubungan kepuasan pasien dengan hubungan antar manusia.

Hal ini dikarenakan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas karena petugas pelayanan kesehatan yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu petugas kesehatan kurangnya menunjukkan sikap ramah kepada pasien dan kurang tanggap dengan keluhan yang pasien alami. Ketidak puas yang pasien alami dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik terhadap mutu pelayanan yang ada di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh.

Menurut asumsi peneliti pada saat melakukan penelitian terdapat petugas kesehatan yang masih membeda-bedakan dan kurang serius dalam mendengarkan keluhan yang pasien alami. Hal ini dikarenakan mereka tidak puas dengan dokter yang tidak mengutamakan kepentingan pasien, selain itu dokter kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Bukan hanya itu, adanya petugas yang terkadang menunjukkan sikap kurang ramah saat melayani pasien yang akan mendaftar di loket. Ketidakpuasan ini dapat menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi responden terhadap mutu pelayanan di Puskesmas (Herman, 2014).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa hubungan antarmanusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut (Imbalo,2007).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dilakukan pada seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Batoh Aceh Kecamatan Lueng Bata Kota Banda tahun 2022. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari delapan variabel tujuh di antaranya memiliki hubungan dengan kepuasan pasien maka peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 *p-value*= 0,044.

2. Ada hubungan antara akses dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,027$.
3. Ada hubungan antara efektivitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,005$.
4. Ada hubungan antara efisiensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,003$.
5. Ada hubungan antara kontinuitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,012$.
6. Ada hubungan antara keamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,003$.
7. Ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,044$.
8. Tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh tahun 2022 $p\text{-value}= 0,053$.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C. Y. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. (Edisi 2), Jakarta: UI Press. 2015.
- AISAH, A. N. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta Universitas Muhammadiyah Surakarta 2016.
- Al assaf, A.F. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perfektif Internasional*, Jakarta: EGC. 2015.
- Alamsyah, D., *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medica; 2012.
- Amir A, Noejoadianto D, Herwansyah H. *Studi Kualitatif Tentang Peran Kepala Puskesmas di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesmas Jambi. (1): 55-61. 2019.
- Arina Dayani. Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Krueng Barona Jaya Kabupaten Aceh Besar Tahun 2019. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2019.
- Azwar, A., *Pengantar Administrasi Kesehatan, Masyarakat*. Edisi Ketiga, Jakarta: Bina Rupa Aksara, 2010.
- CAHYONO, J. B. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*, Yogyakarta, Penerbit Kanisius 2008.
- Calundu, R., *Manajemen Kesehatan*, Makasar: CV SAH MEDIA, 2018.
- Departemen Kesehatan., *Sistem Kesehatan Nasional*; Dirjen Pelayanan Medik, Jakarta: Departemen Kesehatan, 2015.

- DJASRI, H. Meningkatkan Efektivitas Medication pada Sistem Jaminan Kesehatan : Forum Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan. IHQN XIII, 2017 Yogyakarta. MPKP UGM.
- Effendi F, Mahfudi. *Keperawatan Kesehatan Komunikasi: Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*, Salemba Medica, Jakarta. 2015.
- FKM UNMUHA., *Pedoman Penulisan Skripsi*, Banda Aceh, 2019.
- Hafid.A.M *Hubunga Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf*. Kesehatan, 368-371. 2014
- Hafizurrachman Hm. *Kebijakan Keperawatan Berbasis Kinerja Di RSUD Tangerang*, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Tangerang: STIKM.2014.
- Haryanto, A.T., & Suranto, J. *Pelayanan kesehatan: Studi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri*. Jurnal Transformasi, Xiv (22), 1-10. 2012.
- Hermanto. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmojo Bulungan Kalimantan timur. *Jurnal Kesehatan*, 2(3), 2013.
- Imbalo Pohan. S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC. 2007.
- Irine D. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta; Nuha Medica. 2010.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., *Profil Kesehatan Indonesia*. 2019.
- Marta Simanjuntak, H. S., *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN KESEHATAN PASIENPESERTA BPJS DI PUSKESMAS GLUGUR KOTA MEDAN*. JURNAL ILMIAH PEREKAMDAN INFORMASI KESEHATAN IMELDA 2017 Vol. 2(2); 316-326. 2017
- Muhammad Reza.P. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap Di RSUD Kota Kendar. Tesis PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR. 2018
- Muninjaya., *Manajemen Pelayanan Mutu Kesehatan*. yogyakarta: EGC, 2018.
- Nirmayasari Datuan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. 2018;3(1):291-300.
- Notoatmodjo,S., *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Rineka Cipta, Jakarta,2011.
- Nursalam. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. 2011
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar dan Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Permenpan Nomor 14 tahun 2017, survey kepuasan masyarakat, Jakarta, 2017.

- Pohan, Is., *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta. 2013.
- Ratna, Ilham, ed., *Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien*. JURNAL MKMI, Vol. 15(3); 228-236, 2019.
- Ruly Prapitasari, N. H. *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jawa Barat: Adab (Adanu Abimata) 2020.
- Satria N. W, Dian Utama, P,P., *HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS KOTA BUMI UDIK KABUPATEN LAMPUNG UTARA*, MANUJU: MALAHAYATI NURSING JOURNAL, Vol 2(2); 2655-2728, 2020.
- Satrianegara. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Salemba Medica, 2014.
- Wiwiek, Tjoptono, F. *Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta dkk. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS: ARTIKEL RISET*, vol 1 No 5. 2021. URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1504>.