

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KARANG INTAN 2 KABUPATEN BANJAR TAHUN 2022

Nor Aida Fatmah¹, Eddy Rahman², Nuning Irnawulan Ishak³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB,
NPM18070130

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB,
NIDN1121098601

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB,
NIDN1128019001

Email : nor.08aida@gmail.com

ABSTRACT

2022 data, related patient visits at the Karang Intan 2 Public Health Center in Banjar regency are 48%, very low from the minimum service standard of 75%. This is caused by an unfriendly attitude towards patients, services that are not timely, the atmosphere of the service room is not comfortable and there is no queue number, so that patients feel dissatisfied with treatment at the Karang Intan health center 2. This study aims to determine the relationship between service quality and the Karang Intan 2 public health center, Banjar regency in 2022. This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The population in this study were outpatients at the Karang Intan 2 public health center, Banjar regency in 2022. The sample in this study amounted to 80 people. Sampling was used by purposive sampling. The results of this analysis show that the variables related to patient satisfaction are guaranteed p -value=0,000 and physical evidence p -value=0,000. While the responsiveness variable p -value=0,231, reliability p -value=0,098 and concern p -value=1,000 are not related to patient satisfaction. Suggestions that health workers should improve in providing services, listen to patient complaints, hold suggestion boxes and always be friendly and polite in serving patients.

Keywords : Service quality, Patient satisfaction

ABSTRAK

Data tahun 2022, terkait kunjungan pasien di Puskesmas Karang Intan 2 Kabupaten Banjar adalah sebesar 48% sangat rendah dari standar pelayanan minimum 75%. Hal ini disebabkan karena sikap tidak ramah terhadap pasien, pelayanan yang tidak tepat waktu, suasana ruang pelayanan tidak nyaman dan tidak ada nomor antrian, sehingga pasien merasa tidak puas berobat di Puskesmas Karang Intan 2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karang Intan 2 Kabupaten Banjar Tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Karang Intan 2 Kabupaten Banjar Tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Pengambilan sampel digunakan dengan cara *Purposive Sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah Jaminan $p\text{-value}=0,000$ dan Bukti fisik $p\text{-value}=0,000$. Sedangkan Variabel daya tanggap $p\text{-value}=0,231$, kehandalan $p\text{-value}=0,098$, dan kepedulian $p\text{-value}=1,000$ tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Saran sebaiknya tenaga kesehatan lebih meningkatkan dalam memberikan pelayanan, mendengarkan keluhan pasien, diadakan kotak saran dan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan pasien

REFERENSI

- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kemendes RI. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kolter. (2012). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Pohan, I.S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Puskesmas Karang Intan 2, 2021. Profil UPT Puskesmas Karang Intan 2 Kabupaten Banjar.
- Sihite, E. K. S. (2020). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Doloksanggul* (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Doloksanggul).
- Supriyanto. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Syafrudin. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Untuk Kebidanan*. Jakarta: CV.tran info medika.