

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN KOTA BANJARBARU TAHUN 2021

Setiawan Muhammad¹, Ahmad Zacky Anwary², Eddy Rahman³

¹Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM.17070322

²Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN1127028401

³Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1121098601

Email :setiawanmuhammad145@gmail.com

ABSTRAK

Indikator utama buat mengetahui mutu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan. Permasalahan yang terjadi Kepuasan Pasienn pada bulan Juli hanya mencapai 84,5% dengan target 90%, berdasarkan hasil data survei diatas kepuasan pasien belum memenuhi target yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan buat mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru tahun 2021.

Jenis penelitian ini yaitu survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik yang dipakai dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel nya yaitu 97 responden.

Hasil penelitian ini mengarahkan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *responsiveness* (0,003<0,005), dimensi *reliability* (0,004<0,005), dimensi *assurance* (0,001<0,005), dimensi *empathy* (0,002<0,005), dimensi *tangible* (0,001<0,005) dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, bukti fisik (*responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru tahun 2021. Saran yang diberikan yaitu mempertahankan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Sungai Ulin, melakukan survey kepuasan pasien berkala dan berkesinambungan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The main indicator to know the quality of health care is satisfaction. The problem that occurred patient satisfaction in July only reached 84.5% with a target of 90%, based on the results of surbei data above patient satisfaction has not met the expected target. This study aims to find out the relation of health care quality with outpatient satisfaction at Sungai Ulin Public Health Center in Banjarbaru City in 2021.

This type of research is an analytical survey with a cross sectional approach. The technique used in sampling is purposive sampling which is a sampling technique with certain scans. The sample number was 97 respondents.

The results of this study showed a relationship between the quality of health services dimension responsiveness (0.003<0.005), dimension reliability (0.004<0.005), dimensions of assurance (0.001<0.005), dimension empathy (0.002<0.005), tangible dimensions (0.001<0.005) with patient satisfaction.

The conclusion of this study is that there is a relationship between the quality of health services, namely responsiveness, reliability, empathy, physical evidence (responsiveness, reliability, assurance, empathy, tangible) with the satisfaction of outpatients at the Sungai Ulin Public Health Center in Banjarbaru City in 2021. The advice given is to maintain the quality of outpatient health services at Sungai Ulin Public Health Center, conduct periodic and continuous patient satisfaction surveys.

Keywords: *Quality of Health Services, Outpatient, Patient Satisfaction*

Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.

Kementerian Kesehatan. 2019. *Laporan Riset Fasilitas Kesehatan (Rifaskes)*
<https://www.litbang.kemkes.go.id/laporan-riset-fasilitas-kesehatan-rifaskes/>

Kotler P. 2002. *Manajemen pemasaran. Edisi milenium jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo.

Lontaan V, dkk. 2018. *Hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*.

<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22036/21737>

https://onesearch.id/Record/IOS2121.article-22036?widget=1&institution_id=224

Norfai. 2021. *Kesulitan Dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah Kenapa Bingung?*. Banjarmasin : Lakeisha.

Pontoh S. 2018. *Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado*.

<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23161/22856>

https://onesearch.id/Record/IOS2121.article-23161?widget=1&institution_id=224

Profil Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021.

Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Zaniarti D. 2011. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat*

inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

<http://lib.unnes.ac.id/10865/1/10148A.pdf>