

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS  
TAHUN 2020 : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**



Oleh  
**SEFTI ANGGRAINI**  
16132011027

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA HUSADA PALEMBANG  
2020**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS  
TAHUN 2020 : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**



Skripsi ini diajukan sebagai salah satu  
Syarat memperoleh gelar  
**SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT**

Oleh :  
**SEFTI ANGGRAINI**  
**16132011027**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
BINA HUSADA PALEMBANG  
2020**

**ABSTRAK**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**  
**STIK BINA HUSADA PALEMBANG**  
**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT**  
**Skripsi, 24 Agustus 2020**

**SEFTI ANGGRAINI**

**SYSTEMATIC RIVIEW : HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN**  
**DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS**  
**(xiv + 32 halaman, 4 tabel, 1 bagan, 3 lampiran)**

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Namun permasalahan yang terjadi adalah masih ada keluhan pasien yang kurang puas atas pelayanan yang didapatkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas. Metode yang digunakan adalah ditinjau system riview adalah pendekatan cross sectional Hasil *review* literatur mulai dari tahun 2015 – 2020, keseluruhan jurnal berasal dari dalam negeri dan dalam bahasa Indonesia. hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat adanya distribusi frekuensi berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan yang menyatakan pasien merasa baik atas pelayanan yang didapatkan pasien di poli umum puskesmas tetapi ada juga yang menyatakan pada pelayanan *realibility* (Kehandalan) dan *responsivenes* (Daya Tanggap) pasien menyatakan pelayanan yang kurang baik. Pada bagian tingkat kepuasan menunjukkan pasien telah merasakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas.

**Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan pasien.**

**Daftar Pustaka : 17 (2010-2020)**

***ABSTARCT***

**BINA HUSADA COLLEGE OF HEALTH SCIENCES  
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM  
Student Thesis, 24 August 2020**

**SEFTI ANGGRAINI**

**SISTEMATIC RIVIEW : RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH PATIENT STATISFACTION AT PUBLIC HEALTH CENTER GENERAL POLICE  
(xiv + 32 pages, 4 tables, 1 charts, 3 appendices )**

Quality of health services is a service that can give satisfaction to every user of health services according to the average level of satisfaction as determined by standards and professional code of ethics. The quality of health services can meet all customer expectations through continuous improvement through the process. Customers, namely patients, families, and others who come to get services. However, the problem that occurs is that there are still complaints from patients who are not satisfied with the services obtained. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the public health center clinic. The method used is a review system review is a cross sectional approach. The results of the literature review starting from 2015 - 2020, all journals come from within the country and in Indonesian. The results showed that there was a frequency distribution based on the dimensions of the quality of health services which stated that the patient felt good about the services received by patients at the public health center clinic, but there were also those who stated that the service reliability and responsiveness of the patient stated that the service was not good. . The satisfaction level shows that the patient is satisfied with the services provided by the health center. The conclusion from the results of this study is that there is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the general clinic of public health centers.

**Keywords :Service Quality, Patient Satisfac**

**Reference : 17 (2010-2020)**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS  
TAHUN 2020 : SUATU TINJAUAN SISTEMATIS**

Oleh

Sefti Anggraini

16132011027

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi  
Program Studi Kesehatan Masyarakat

Palembang, 19 Agustus 2020

**Pembimbing**

Atma Deviliawati, SKM, M.Kes

**Ketua PSKM**

Maria Ulfah, SKM, MPH

**PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA  
PALEMBANG**

Palembang, 22 Agustus 2020

Ketua

Atma Deviliawati, SKM, M.Kes

Anggota I

Dewi Suryanti, SST, M.Kes

Anggota II

Hamyatri Rawalillah, SKM, M.Kes

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

### A. BIODATA

Nama : Sefti Anggraini  
Tempat, Tanggal Lahir : Kayuagung, 26 September 1998  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Alamat : JL. Arahman Tauhid LK.I RT 01 Perigi Kayuagung  
  
Nomor Telepon : 0812 6809 8884  
Email : [Seftianggraini397@gmail.com](mailto:Seftianggraini397@gmail.com)  
Orang Tua :  
Ayah : Edi Hanapiah  
Ibu : Tatik Samira

### B. Riwayat Pendidikan

2005-2011 : SDN 16 Kayuagung  
2011-2013 : SMPN 2 Kayuagung  
2013-2016 : SMKN 1 Kayuagung  
2016-2020 : STIK Bina Husada Palembang

## HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah ynag Maha pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk

- Ayahanda Edi Hanapiah terima kasih atas limpahan doa, cinta, semangat dan dukungan yang selalu diberikan.
- Untuk Ibunda Tatik Samira terima kasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik.
- Untuk Saudara kandungku Robbi Yansah terima kasih atas dukungan dan doanya.

### **Motto :**

Tidak ada manusia yang diciptakan gagal, yang ada hanyalah mereka gagal memahami potensi diri dan gagal merancang kesuksesannya  
Tiada yang lebih berat timbangan Allah pada hari akhir nanti, selain Taqwa dan Akhlaq mulia seperti wajah dipenuhi senyum untuk kebaikan dan tidak menyakiti sesama

(HR Tirmidzi)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Ibu Atma Deviliawati, SKM, M.Kes, sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Amar Muntaha, SKM, M.Kes selaku Ketua STIK Bina Husada.
3. Ibu Maria Ulfah, SKM, MPH selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dewi Suryanti, SST, M.Kes dan Ibu Hamyatri Rawalillah, SKM, M.Kes selaku penguji dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukan dan bagi siapa saja yang membacanya.

Palembang, 19 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DENGAN SPESIFIKASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Umum Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Khusus Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Tabel Penelitian Tekait.....	7

### **BAB II METODE PENELITIAN**

2.1 Metode Pencarian .....	10
2.1.1 Sumber Pencarian .....	10
2.1.2 Strategi Pencarian .....	10
2.2 Seleksi Studi .....	11
2.2.1 Strategi Seleksi Studi .....	11
2.2.2 Kriteria Inklusi .....	12
2.3 Kriteria Kualitas Studi .....	13
2.4 Ekstrasi Data .....	14

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 Hasil .....	18
3.1.1 Hasil Lain Berdasarkan Item Tujuan Penelitian .....	18
3.2 Pembahasan.....	19

### **BAB IV KESIMPULAN**

4.1 Kesimpulan .....	31
4.2 DAFTAR PUSTAKA .....	33

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Strategi Pencarian .....	10
Tabel 2.2 Kriteria Inklusi .....	12
Tabel 2.3 Kriteria Kualitas Studi .....	13
Tabel 2.4 Ekstraksi Data .....	14

## DAFTAR BAGAN

<b>Nomor Bagan</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Diagram Alur Prisma (2009) .....	11

## DAFTAR LAMPIRAN

### Nomor Lampiran

1. Jurnal Aida Andriani (2017) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi
2. Cynthia Sisilia Toliaso, Chreisy K.F. Mandagi dan Febi K. Kolibu (2018) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado
3. Jurnal Suparta, Haryono, Asriani Kamsir (2018) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di poli Umum Puskesmas kota Pare-Pare

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Salah satu pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan dibidang kesehatan (Permenpan, 2017).

Menurut DEPKES RI Kinerja yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik . (Nurmawati, 2010)

Pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan setiap insan di seluruh dunia. Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan segala bentuk upaya kesehatan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. (Tanan et al., 2013).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata yang sebagaimana telah ditetapkan berdasarkan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui peningkatan yang dilakukan berkelanjutan melalui proses yang dijalankan. Pelanggan yaitu, pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan. (Satrianegara,2014) .

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi maka konsumen dalam hal ini pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan. Tingkat kepuasan pasien tergantung mutu pelayanan yang diberikan puskesmas. Pengukuran mutu pelayanan ini memiliki manfaat yang sangat banyak diantaranya mengetahui bagaimana jalannya proses pelayanan. Penentuan kualitas pelayanan dapat di tinjau dari lima dimensi yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangible (bukti langsung). (Muninjaya, 2013)

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu. (Kemenkes, 2016).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan di definisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Pengertian produk mencakup barang, jasa atau campuran antara barang dan jasa. Jasa pelayanan kesehatan adalah produk Puskesmas. (Sutriana, 2009).

Puskesmas merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, yang dilaksanakan sesuai kebutuhan masyarakat. Saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga mampu mengurangi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera. (Permenkes RI No 75, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian terkait Tasya Putri Qibtiya (2019) menunjukkan sebesar 48% responden merasa kurang puas dengan mutu pelayanan yang diberikan, 50% responden menyatakan ketanggapan (Resposiviness) petugas kesehatan kurang baik, 33% responden menyatakan puskesmas memiliki bukti fisik (Tangibels) yang kurang baik, 19% responden menyatakan kehandalan (Reability) petugas kesehatan kurang baik, 49% responden menyatakan jaminan (Assurance) petugas kesehatan kurang baik, dan 50% menyatakan empati (Emphaty) petugas kesehatan kurang baik. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara ketanggapan (Resposiviness) ( $p$  value 0.001), bukti fisik (Tangibels) ( $p$  value 0.009), kehandalan (Reability) ( $p$  value 0.003),

jaminan (Assurance) (p value 0.001), dan empati (Emphaty) (p value 0.001) dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada pihak Puskesmas untuk dapat melengkapi sarana dan yang ada di puskesmas untuk pasien dan kepada petugas kesehatan untuk dapat mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang diberikan pada pasien.

Dari tiga artikel di riview dan penelitian terkait, terdapat masih adanya pasien yang mendapatkan pelayanan yang kurang puas, oleh karena itu pentingnya dilakukan pembahasan tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas , telah dilaporkan dalam bentuk literature tetapi dalam bentuk tinjauan sistematis belum dilaporkan .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan masalah yaitu adakah Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas.

## **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana gambaran distribusi frekuensi pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan di poli umum puskesmas ?
2. Bagaimana Gambaran Kepuasan Pasien di poli umum puskesmas?
3. Adakah Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di poli umum puskesmas?

4. Metode apa yang digunakan untuk penelitian mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Umum**

Diketuinya Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Tahun 2020.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Diketahui distribusi frekuensi pasien mutu pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati di poli umum puskesmas.
2. Diketuinya Gambaran Kepuasan Pasien di poli umum puskesmas.
3. Mengetahui Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di poli umum puskesmas
4. Mengidentifikasi Metode apa yang digunakan untuk penelitian mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Sebagai bahan pustaka dan tambahan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian dan pengembangan wawasan dan keilmuan.

### **1.5.2 Manfaat Bagi STIK Bina Husada Palembang**

Penelitian ini dapat memberikan masukan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pustaka guna mengembangkan ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

### 1.6 Tabel Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian	Hasil	Kesimpulan
1	Mulyadi, (Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2017).	Ada hubungan yang bermakna antara sarana fisik dengan kepuasan pasien ( <i>p value 0,029</i> ), ada hubungan yang bermakna antara ketanggapan petugas dengan tingkat kepuasan pasien ( <i>p value 0,047</i> ), ada hubungan yang bermakna antara kepercayaan dan kepatuhan dengan kepuasan pasien ( <i>p value 0,015</i> ), dan ada hubungan yang bermakna antara empati dengan	Maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kampus Palembang

		kepuasan pasien ( <i>p value</i> 0,017)	
2.	Anggita Aprillia,  (Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019)	Ada hubungan antara variabel berwujud dengan kepuasan pasien ( <i>p value</i> 0,001) ada hubungan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien ( <i>p value</i> 0,003) ada hubungan antara variabel ketanggapan dengan kepuasan pasien ( <i>p value</i> 0,000) ada hubungan variabel jaminan dengan kepuasan pasien ( <i>p value</i> 0,002)	Maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019

3.	Aida Andriani  (Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukit Tinggi tahun 2017)	Berdasarkan uji statistik didapatkan p value = 0,067 sehingga bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$ maka p value $< \alpha$ ( $0,035 < 0,10$ )	Maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang poliklinik umum Puskesmas Tigo Baleh Bukit Tinggi

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Metode Pencarian**

##### **2.1.1 Sumber pencarian**

Untuk mengidentifikasi studi yang relevan, pencarian melalui 3 database yaitu Sinta Ristekbrin, Garuda Ristekbrin dan Goggle Scholar dengan syarat jurnal terindkes SINTA.

##### **2.1.2 Strategi pencarian**

Pencarian literatur menggunakan pendekatan PICO berdasarkan kata kunci sebagai berikut :

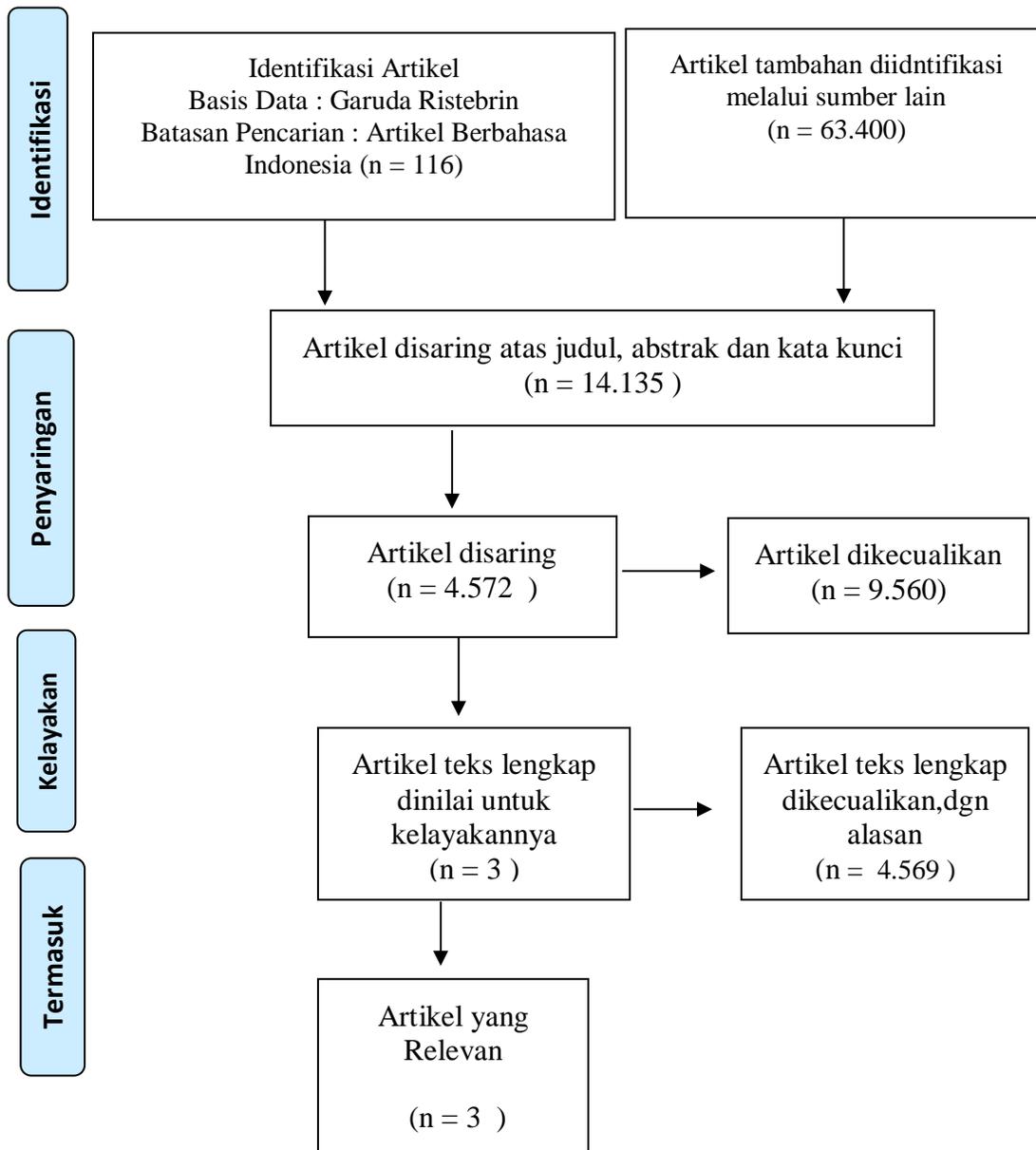
<b>Population (Populasi)</b>	<b>Intervention (Intervensi)</b>	<b>Comparison (Perbandingan)</b>	<b>Outcomes (Hasil)</b>
<b>Konsep Utama</b>	<b>Konsep Utama</b>	<b>Konsep Utama</b>	<b>Konsep Utama</b>
Pasien poli umum Puskesmas	Kepuasan pasien	Hubungan kepuasan pasien	Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum puskesmas.

## 2.2 Seleksi Studi

### 2.2.1 Strategi seleksi studi

Seleksi Studi berpedoman pada Diagram PRISMA (2009) yang alurnya dapat dilihat pada diagram 2.1

**Diagram 2.1**  
**Diagram Flow PRISMA 2009**



Topik Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan  
Pasien Di Poli Umum Puskesmas

Database : Garuda.ristekbrin.go.id

Inklusi : 1. Jurnal minimal terindeks SINTA  
2. Literatur yang digunakan adalah 5 tahun terakhir  
3. Lokasi Penelitian adalah Pasien di Poli Umum  
4. Tempat Penelitian adalah Puskesmas

### 2.2.2 Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi studi ditetapkan berdasarkan item PICOS

<b>Participant/Population (Populasi)</b>	Pasien puskesmas di Indonesia ; Studi yang berfokus pada populasi pasien di poli umum puskesmas
<b>Intervention (Intervensi)</b>	Mutu sesuai standar pelayanan kesehatan puskesmas
<b>Comparison (Perbandingan)</b>	-
<b>Outcomes (Hasil)</b>	Hubungan Mutu pelayanan dengan kepuasan pasien
<b>Study Design</b>	<i>Cross Sectional</i>

### 2.3 Kriteria Kualitas Studi

<b>Pencarian Literatur</b>	Dipublikasikan hanya dari jurnal terindeks SINTA
<b>Batas Pencarian</b>	2015-2020
<b>Skrining/Penyaringan</b>	Full teks dengan 2 penulis/peninjau
<b>Abstraksi Data</b>	Satu orang mengabstraksi data sementara yang lain memverifikasi
<b>Risiko Penilaian Bias</b>	Satu orang menilai sementara yang lain memverifikasi
<b>Apakah dua penulis akan secara mandiri menilai studi</b>	Ya
<b>Proses penilaian</b>	Full teks
<b>Bagaimana perbedaan pendapat akan dikelola</b>	Perbedaan pendapat akan dikelola oleh orang yang ahli
<b>Alat Penilai Risiko Bias/Alat Penilai Kualitas Studi</b>	-

## 2.4 Ekstraksi Data

No	Penulis//Tahun	Judul/Kota	Sampel	Metode	Hasil
1	Aida Andriani 2017	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di ruangan Poli Umum Puskesmas Bukutinggi	65	Analitik Cross sectional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responden yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (58.5%)</li> <li>2. mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separoh yaitu 24 orang dengan presentase (36.9%)</li> <li>3. p value = 0,067 sehingga bila dibandingkan dengan <math>\alpha = 0,10</math> maka p value &lt; <math>\alpha</math> ( <math>0,035 &lt; 0,10</math> ) maka dapat ditarik</li> </ol>

					kesimpulan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas tigo baleh Bukittinggi
2	Cynthia Sisilia Toliaso, Chreisy K.F. Mandagidan Febi K. Kolibu. 2018	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado:	258	Analitik Cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Berdasarkan uji statistik didapatkan p value = 0,025 dengan nilai OR = 2,297
3	Suparta, Haryono, Asriani Kamsir 2018	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di	127	Analitik Cross sectional	1. Ada hubungan mutu pelayanan pada ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai P=0,000.

		<p>Poli Umum puskesmas Lompoe kota Pare- Pare</p>		<p>2. Ada hubungan mutu pelayanan pada kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai <math>P=0,016</math></p> <p>3. Ada hubungan mutu pelayanan pada empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai <math>P=0,000</math>.</p> <p>4. Ada hubungan mutu pelayanan pada jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai <math>P=0,009</math>.</p> <p>Ada hubungan mutu pelayanan pada bukti fisik dengan kepuasan</p>
--	--	---	--	--

					<p>pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare- Pare dengan nilai P=0,000</p>
--	--	--	--	--	--

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Hasil**

##### **3.1 Hasil Lain Berdasarkan Item Tujuan Penelitian**

Sebuah tinjauan sistematis melalui riview jurnal mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas ini peneliti menemukan bahwa dari ketiga jurnal yang terkait tampak responden terbanyak pada penelitian dari saudari Cynthia Sisilia Toliaso dkk (2018). Dikarenakan semakin banyak responen yang diteliti maka tingkat ke validan peneliti makin besar. Untuk jenis dan metode dari tiga jurnal sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif pendekatan analitik cross sectional. Ada dua cara yang mereka gunakan yaitu Analisis Univariat : Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan dari variabel terikat dan variabel bebas. Pada umumnya analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel (Notoatmodjo, 2010). Data univariat pada penelitian ini adalah data demografi dan variabel yang diteliti. Analisa bivariat adalah Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisa bivariat. Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisa bivariat ini digunakan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan. Teknik yang digunakan untuk analisis bivariat ini adalah uji *Chi Square* ( $x^2$ ) pada  $\alpha$  5% dengan derajat kepercayaan

95%, sehingga jika nilai  $p < 0,05$ , berarti perhitungan statistik bermakna (signifikan) atau menunjukkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji *Chi Square* disebut juga uji beda proporsi. Uji beda proporsi dilakukan untuk menguji hipotesis yang mana variabel yang dihubungkan berjenis kategorik. Dan hasil akhir ketiga jurnal tersebut menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poliumum puskesmas.v

## **3.2 Pembahasan**

### **3.2.1 Gambaran Distribusi frekuensi pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan kesehatan di poli umum puskesmas**

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi ” yang ditulis oleh Aida Andriani (2017), menunjukkan bukti fisik sebanyak 38 responden (58,5%), kehandalan sebanyak 30 responden (46,2%), ketanggapan sebanyak 30 responden (46,2%), jaminan sebanyak 33 responden (50,8%), empati sebanyak 38 responden (58,5%).

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado” yang ditulis oleh Cynthia Sisilia Toliaso dkk (2018), bahwa menunjukan hasil mutu pelayanan kesehatan puskesmas pada bukti fisik sebanyak 235 responden (91,1%), kehandalan sebanyak 218 responden (84,5%), ketanggapan sebanyak 225 responden (87,2%), jaminan sebanyak 233 responden (90,3%), empati sebanyak 247 responden (95,7%).

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum puskesmas Lompoe kota Pare-Pare” yang ditulis oleh Suparta dkk (2018), bahwa menunjukkan hasil mutu pelayanan kesehatan puskesmas pada bukti fisik sebanyak 90 responden (70,9%), kehandalan sebanyak 79 responden (62,2%), ketanggapan sebanyak 85 responden (66,9%), jaminan sebanyak 93 responden (73.2%), empati sebanyak 88 responden (69,3%).

Mutu Pelayanan kesehatan adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Sama halnya dengan kebutuhan dan tuntutan, makin sempurna kepuasan tersebut makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Sondakh dkk,2013)

Sehubungan dengan proses pemberian pelayanan, maka terdapat beberapa dimensi atau ukuran yang dapat dilihat melalui mutu pelayanan. Di peroleh lima dimensi utama yaitu Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik (Bustami 2011).

1. Kehandalan (*Realibility*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Secara umum dimensi realibility merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan) dari penyediaan pelayanan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan membantu semua pelanggan serta keinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang

penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pernyataan, keluhan, dan masalah dari pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, dan keamanan.
4. Empati (*Emphaty*) Kemudahan dalam menjalani hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya yang diberikan ke pasien.
5. Bukti fisik (*Tangible*) yaitu bukti langsung dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan.

Menurut Teori dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan bahwa Keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mulyadi (2018) Tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2017. Hasil uji chi square didapatkan  $p \text{ value} = 0,029 < (0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik ada hubungan yang bermakna antara kemampuan petugas dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan dari review 3 artikel, teori yang ada, penelitian terkait, maka penulis berasumsi bahwa terdapat hubungan antara masing-masing dimensi mutu pelayanan, yaitu ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Kehandalan petugas kesehatan dalam tanggung jawab sudah baik. Jadi jika semakin tinggi mutu pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

### **3.2.2 Gambaran Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas**

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukit tinggi ” yang ditulis oleh Aida Andriani (2017), menunjukkan hasil kepuasan pasien di poli umum responden yang merasa puas sebanyak 62 pasien yaitu (95,4%), dan tidak puas sebanyak 3 pasien (4,6%).

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado” yang ditulis oleh Cynthia Sisilia Toliaso dkk (2018), menunjukkan hasil kepuasan pasien di poli umum responden yang merasa puas yaitu sebanyak 204 orang yaitu (79,1%) dan tidak puas sebanyak 54 orang yaitu (20,9%).

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Peyanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum puskesmas Lompoe kota Pare-Pare” yang ditulis oleh Suparta

dkk (2018), bahwa menunjukkan hasil Kepuasan pasien di poli umum responden yang merasa puas sebanyak 99 orang yaitu (78,0%) dan responden yang tidak puas sebanyak 28 orang yaitu (22,0%).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja / hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melenihi harapan pelanggan akan sangat puas. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan (Supranto 2011)

Secara umum dimensi kepuasan dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu :

1. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai :

- a. Hubungan dokter – pasien
- b. Kenyamanan pelayanan
- c. Kebebasan melakukan pilihan
- d. Pengetahuan dan kompetensi teknis
- e. Efektivitas pelayanan
- f. Keamanan tindakan.

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Ukuran yang dimaksud pada dasarnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai :

- a. Ketersediaan pelayanan kesehatan
- b. Kewajaran pelayanan kesehatan
- c. Kesinambungan pelayanan kesehatan
- d. Penerimaan pelayanan kesehatan
- e. Ketercapaian pelayanan kesehatan
- f. Keterjangkauan pelayanan kesehatan
- g. Efisiensi pelayanan kesehatan
- h. Mutu pelayanan kesehatan (Sondakh dkk,2013).

Untuk mengatasi masalah dalam perbedaan tingkat kepuasan setiap orang dalam menerima pelayanan kesehatan, maka telah disepakati bahwa pembahasan tentang kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan mengenal paling tidak dua pembatasan, yaitu:

1. Pembatasan pada derajat kepuasan pasien

Pembatasan pertama yang telah disepakati adalah pada derajat kepuasan pasien. Untuk menghindari adanya subjektivitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan program meenjaga mutu, maka ditetapkan bahwa ukuran yang dipakai untuk mengukur kepuasan disini bersifat umum yakni sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

## 2. Pembatasan pada upaya yang dilakukan

Pembatasan kedua yang telah disepakati pada upaya yang dilakukan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Untuk melindungi kepentingan pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang pada umumnya awam terhadap tindakan kedokteran, ditetapkanlah upaya yang dilakukan tersebut harus sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi, bukanlah pelayanan kesehatan yang bermutu. Dengan kata lain dalam pengetahuan mutu pelayanan kesehatan tercakup pula kesempurnaan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Anggita Aprillia (2019) tentang Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019, didapatkan hasil distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 47 responden (47%), lebih sedikit dibandingkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 53 responden (53%).

Berdasarkan dari review 3 artikel, teori yang ada, penelitian terkait, maka penulis berasumsi bahwa bahwa tingkat kepuasan pasien yang merasa puas lebih tinggi dibanding yang tidak puas. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan pengaruh baik pula terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kurang maka akan pengaruh kurang baik pula terhadap kepuasan pasien

### **3.1.3 Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di poli umum puskesmas**

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik Umum Puskesmas Bukittinggi” yang ditulis oleh Aida Andriani (2017), menunjukkan 65 orang responden proporsi yang puas lebih besar ditemukan pada responden yang menyatakan mutu pelayanan tinggi (100%) dibandingkan mutu pelayanan rendah (88,9%). Berdasarkan uji statistik didapatkan  $p\text{ value} = 0,067$  sehingga bila dibandingkan dengan  $\alpha = 0,10$  maka  $p\text{ value} < \alpha$  ( $0,067 < 0,10$ ) maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Bukittinggi.

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado” yang ditulis oleh Cynthia Sisilia Toliaso dkk (2018), menunjukkan hasil uji statistik *chi square* menunjukkan bahwa nilai  $p = 0,025$  dengan tingkat kesalahan 0,05 hingga  $H_0$  ditolak dan dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado.

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum puskesmas Lompoe kota Pare-Pare” yang ditulis oleh Suparta dkk (2018), bahwa menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan pada ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ . Adanya hubungan mutu pelayanan pada kehandalan dengan kepuasan pasien di

Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,016$ , Adanya hubungan mutu pelayanan pada empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$ . Adanya hubungan mutu pelayanan pada jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,009$ . Adanya hubungan mutu pelayanan pada bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare dengan nilai  $P=0,000$

Secara umum Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Masalah Pokok yang ditemukan ialah karena kepuasan tersebut bersifat subyektif. Tiap orang tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama. Disamping itu sering pula ditemukan pelayanan kesehatan yang sekalipun dinilai telah memuaskan pasien, namun ketika ditinjau dari kode etik serta standar pelayanan profesi, kinerjanya tetap tidak terpenuhi.

Batasan Mutu Pelayanan Kesehatan yaitu :

1. Pembatasan derajat kepuasan pasien

Untuk menghindari adanya subjektivitas individual yang dapat mempersulit pelaksanaan program menjaga mutu, maka ditetapkan bahwa ukuran yang

dipakai untuk mengukur kepuasan disini bersifat umum yakni sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

## 2. Pembatasan pada upaya yang dilakukan

Untuk melindungi kepentingan pemakai jasa pelayanan kesehatan yang pada umumnya awam terhadap tindakan kedokteran, ditetapkanlah upaya yang dilakukan tersebut harus sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi. Dengan kata lain dalam pengertian mutu pelayanan kesehatan tercakup pula kesempurnaan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan profesi yang telah ditetapkannya.

Menurut Teori dikemukakan oleh parasuraman, Zeithmal, dan Berry dalam Purwoastuti (2015) yang menyatakan bahwa ada Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas dengan nilai (*P value* = 0,00)

Hal ini sejalan dengan penelitian Anggita Aprillia (2019) tentang Hubungan Antara Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019. Hasil Uji chi square di dapatkan adanya hubungan kehandalan dengan *p value* = 0,003, ada hubungan antara ketanggapan dengan *p value* =0,000, ada hubungan jaminan dengan *p value* 0,002 dan ada hubungan empati dengan *p value* 0,000 Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik ada Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum puskesmas

Berdasarkan dari review 3 artikel, teori yang ada, penelitian terkait, maka penulis berasumsi bahwa ada Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas dengan nilai berwujud ( $p\ value = 0,01$ ) kehandalan ( $p\ value = 0,03$ ) ketanggapan ( $p\ value = 0,00$ ) jaminan ( $p\ value = 0,02$ ) dan empati ( $p\ value = 0,00$ )

#### **3.1.4 Metode yang digunakan untuk penelitian mengenai Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas**

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi ” yang ditulis oleh Aida Andriani (2017), Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik*, dimana penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel yang diteliti dengan menggunakan desain *cross sectional*, sampel yang berjumlah 65 orang dengan teknik *sampling* tertentu untuk bisa mewakili populasi yang akan diteliti. Cara pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti, responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengetahuannya. Analisis hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-square*.

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado” yang ditulis oleh Cynthia Sisilia Toliaso dkk (2018), Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian yaitu deskriptif analitik dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional study*. Sampel yang didapatkan pada penelitian ini yaitu sebanyak 258 pasien yang telah memenuhi kriteria inklusi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel

*purposive sampling* Instrument penelitian yang digunakan yaitu alat tulis, kuesioner, dan komputer. Pengolahan data yang dilakukan adalah editing, coding, pemasukan data, dan pembersihan data. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate. Analisis statistik menggunakan uji *-chi square*.

Dalam artikel yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum puskesmas Lompoe kota Pare-Pare” yang ditulis oleh Suparta dkk (2018), Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *deskriptif analitik*, Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study*, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan secara sengaja dengan kurun waktu tertentu sesuai dengan kriteria penelitian.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis artikel didapatkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait. Peneliti berpendapat bahwa pasien yang menyatakan petugas kesehatan peduli terhadap kondisi pasien. Mereka bersedia mendengar keluhan pasien dan memberi penjelasan terkait kondisi pasien. Oleh karena itu sikap yang demikian perlu dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait, peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan pasien yang merasa puas lebih tinggi dibanding yang tidak puas. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka akan pengaruh baik pula terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya Jika pelayanan kesehatan yang diberikan kurang maka akan pengaruh kurang baik pula terhadap kepuasan pasien
3. Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait, peneliti berpendapat bahwa adanya Hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas. Oleh karena itu sangat penting bagi petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar pelayanan minimal.

4. Berdasarkan hasil penelitian, teori yang mendukung dan penelitian yang terkait, peneliti berpendapat bahwa Metode yang digunakan untuk penelitian hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas adalah menggunakan pendekatan analitik *cross sectional*.

## DAFTAR PUSTAKA

Aida Andriani,dkk, 2017

*Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum puskesmas : Bukit Tinggi*

Anggita Aprillia, 2019

*Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Kenten Palembang Tahun 2019. Jurnal Kesehatan Masyarakat ,STIK Bina Husada Palembang. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Palembang.*

Bustami.2011.

*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta:Erlangga.*

Cynthia sisilia Toliaso, 2018

*Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas : Manado*

Purwoastuti, Ending Dan Walyani, Elisabeth Siwi.2015 *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta.*

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2016, *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan,Jakarta.*

Mulyadi, 2018

*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kampus Palembang Tahun 2018.* Jurnal Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Palembang.

Muninjaya, A.A. Gde. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.

Nurmawati. (2010). *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta : Trans Info Media. Purwoastuti, Endang, Th, dkk. 2015

*Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.

Permenpan Menteri No 14 Tahun (2017), *Survei Kepuasan Masyarakat*, Jakarta.

Satrianegara M Fais. 2014.

*Organisasi dan Manajemen Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Selemba Medika.

Sutriana, 2009.

*Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di poli umum Puskesmas sidorejo kota lubuk linggau tahun 2009.* Bina Husada : Palembang

Suparta, 2018

*Hubungan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli umum puskesmas : Pare-pare*

Supranto, J. 2011

*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan pangsa Pasar.*

Reneka Cipta : Jakarta

Sondakh dkk, 2013

*Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan* : Salemba Medika

Sugiyono, 2016.

*Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R & D* . Alfabeta : Bandung

