

Available online at : <http://ojs.rajawali.ac.id/index.php/JKR>

## Jurnal Kesehatan Rajawali

| ISSN (Print) 2085-7764 | ISSN (Online) 2776-558X |



Artikel

# Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik TB Paru Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung

Rahayu Mujiharti<sup>1\*</sup>, Mudmainah<sup>2</sup>, Eka Galih Sepriani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Institut Kesehatan Rajawali

### ARTICLE INFORMATION

Received: 15 November 2023

Revised: 2 Juni 2024

Accepted: 3 Juni 2024

Available online: 4 Juni 2024

### KEYWORDS

Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, puskesmas

### CORRESPONDENCE

E-mail: [rahayu.1960@gmail.com](mailto:rahayu.1960@gmail.com)

### ABSTRACT

The quality of health services on patient satisfaction is a reflection of the quality of service received. The higher the quality of health services provided, the higher the patient satisfaction. This study aims to analyze and determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Pulmonary TB Polyclinic, Bihbul Health Center, Margahayu District, Bandung. This research is quantitative research using a cross-sectional research design approach. The research was carried out at the Bihbul Community Health Center, Margahayu District, Bandung in May – July 2023 with 10 participants. The research instrument used was a questionnaire. Data were analyzed using the Pearson Product Moment Test to determine the relationship between health service quality and patient satisfaction. It is known that the results of statistical analysis show a significance value of 0.000 ( $p = 0.000$ ), which indicates that service quality has a significant effect on patient satisfaction. So Bihbul Health Center can improve the quality of health services because efficient and effective service quality can increase patient satisfaction, especially at the Pulmonary TB Polyclinic.

### Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan yang diterima. Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Poliklinik TBC Paru Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan desain penelitian cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung pada bulan Mei – Juli 2023 dengan partisipan sebanyak 10 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan Uji Pearson Product Moment untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Diketahui bahwa hasil analisis statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p = 0,000$ ) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga Puskesmas Bihbul dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena mutu pelayanan yang efisien dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien khususnya di Poliklinik TBC Paru.

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang – Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu memiliki ciri memberikan pelayanan yang benar secara benar (*doing the right things right*). Bagi pasien, mutu yang baik dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan pelayanan, keramah tamahan petugas kesehatan dan tarif pelayanan yang murah. Sebaliknya pasien menganggap mutu pelayanan jelek bila penyakitnya tidak sembuh – sembuh, antri lama, petugas kesehatan yang tidak ramah. Oleh karena itu, mutu pelayanan sangat berkaitan sekali dengan tingkat kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan ialah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu sisi

menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dengan tingkat kepuasan rata – rata penduduk, serta disisi lain tata cara penyelenggaraan sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Sondakh, Marjati, 2014) Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien.

Konsep mutu layanan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. mengemukakan bahwa yang saling berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan “SERVQUAL” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*). Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam

menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien ditunjukkan melalui mutu pelayanan kesehatan. Makin baik mutu pelayanan kesehatan, maka kepuasan pasien makin terpenuhi (Depkes RI, 2008). Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2014). Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien juga dapat diartikan sebagai suatu sikap pasien dalam derajat yang disukai maupun tidak disukai terhadap pelayanan yang telah diberikan, oleh karena itu perilaku pelanggan dapat diartikan sebagai model perilaku pembeli (Rahmadani, 2019).

Puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya. apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas, dan hal ini dapat membuat pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas. Puskesmas sebagai salah satu jenis pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam Sistem Kesehatan Nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Pusat Kesehatan Masyarakat yang disebut Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan Upaya kesehatan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas Bihbul merupakan puskesmas yang berada di wilayah kerja Desa Margahayu Tengah, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung. Memiliki karakteristik wilayah perkotaan dengan mobilitas yang tinggi. Wilayah kerja Puskesmas Bihbul terdiri dari 3 desa dari 5 desa yang ada di Kecamatan Margahayu, diantaranya : Desa Margahayu, Desa Sayati, dan Desa Sukamenak. Sebagai salah satu Unit Pelaksana Program di Puskesmas Bihbul, peran program TB Paru dalam Upaya pelayanan kesehatan cukup besar dengan tidak hanya melakukan Upaya Kesehatan Perorangan tetapi juga Upaya Kesehatan Masyarakat. Upaya - upaya yang dilakukan tersebut mempunyai nilai strategis dan memerlukan pengelolaan dengan baik, teratur, sistematis dan komprehensif. Kasus tuberkulosis di Jawa Barat pada tahun 2019 yang dilaporkan sebanyak 109.463 kasus, menurun 30,07 % dibandingkan tahun 2018 yaitu sebesar 76.546 kasus, kasus tuberkulosis tertinggi terdapat di tiga Kabupaten-kota yaitu Kabupaten Bogor, Kota Bekasi dan Kota Bandung, kasus tuberkulosis di tiga Kabupaten-kota tersebut berkisar antara 7-14 % dari jumlah kasus baru di Jawa Barat. Kejadian kasus tuberkulosis antara laki-laki dan perempuan lebih banyak pada laki-laki dengan rasio 1:2.

Tuberkulosis (TB) merupakan suatu penyakit menular yang disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium Tuberculosis* yang juga dikenal sebagai Bakteri Tahan Asam (BTA). Bakteri ini merupakan salah satu dari 10 penyebab utama gangguan kesehatan yang menyebabkan kematian di seluruh dunia. Tuberkulosis menyebar ketika penderita TB bersin atau batuk sehingga mengeluarkan bakteri ke udara. Tuberkulosis dapat menimbulkan gangguan pada saluran pernapasan. Penyakit ini apabila tidak segera diobati atau pengobatannya tidak tuntas dapat menimbulkan komplikasi berbahaya hingga kematian. (WHO, 2020).

Kasus tuberkulosis di Jawa Barat pada tahun 2019 yang dilaporkan sebanyak 109.463 kasus, menurun 30,07 % dibandingkan tahun 2018 yaitu sebesar 76.546 kasus, kasus tuberkulosis tertinggi terdapat di tiga Kabupaten-kota yaitu Kabupaten Bogor, Kota Bekasi dan Kota Bandung, kasus tuberkulosis di tiga Kabupaten-kota tersebut berkisar antara 7-14 % dari jumlah kasus baru di Jawa Barat. Kejadian kasus tuberkulosis antara laki-laki dan perempuan lebih banyak pada laki-laki dengan rasio 1:2.

Berdasarkan informasi dari petugas Poliklinik TB Paru Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung masih kurangnya akan kesadaran pasien TB Paru untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adanya 20 pasien yang enggan untuk dilakukan pemeriksaan dahak atau pentingnya untuk pemeriksaan

dahak pada pasien suspek maupun akut dan kronis, baru sebagian saja adanya Kerjasama dengan pihak swasta serta kegiatan penyuluhan belum terlaksana sesuai jadwal, maka adanya persepsi dan asumsi pasien maupun Masyarakat wilayah kerja Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung bahwa mutu peayanan terhadap kepuasan pasien masih belum optimal.

**METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung pada bulan Mei – Juli tahun 2023. Populasi dan sampel berjumlah 20 pasien. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji Product Moment Pearson untuk mencari hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien TB Paru di Poliklinik puskesmas Bihbul Kecamatan Margahayu Bandung. Karena pelayanan kesehatan di Puskesmas merupakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan, melalui Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) serta Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Agar Puskesmas dapat mengelola upaya kesehatan dengan baik dan berkesinambungan dalam mencapai tujuannya.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemanfaatan limbah tulang ikan kurisi sebagai sumber kalsium dalam sediaan *crackers* merupakan langkah inovatif dalam mengurangi limbah dan memanfaatkannya menjadi secara produktif. Dalam rangka menjelajahi potensi ini, berbagai uji telah dilakukan antara lain adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Jenis Kelamin	N	%
Laki-Laki	10	50
Perempuan	10	50
Jumlah	20	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan sebanyak 20 Orang (50%) laki-laki dan perempuan (50%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	N	%
14 – 35 tahun	10	50
36 – 45 tahun	5	25
46 – 55 tahun	5	25
Jumlah	20	100

Berdasarkan tabel 2 data tersebut menunjukkan sebanyak 10 orang (50%) yang berusia antara 14 hingga 35 tahun, 5 responden (25%) berusia 36 hingga 45 tahun, 5 responden (25%) berusia 46 hingga 55 tahun.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdsarkan Pekerjaan

Pekerjaan	N	%
IRT	5	25
Swasta	7	35
Tidak Bekerja	8	40
Jumlah	20	100

Berdasarkan pada tabel 3 karakteristik berdasarkan pekerjaan responden diketahui bahwa sebanyak 5 orang responden adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), 7 orang responden pegawai Swasta, 8 orang responden tidak bekerja.

Tabel 4. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

Pendidikan	N	%
SMP	15	75
SD	5	25
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Berdasarkan pada tabel 4 karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir responden diketahui Pendidikan terakhir responden yaitu 15 orang (75%) yaitu SMP dan 5 orang (25%) yaitu SD.

Keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi dari setiap masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda. Masyarakat yang sudah maju dan juga memiliki pengetahuan yang tinggi, akan lebih memiliki kesadaran dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan demikian juga dengan sebaliknya.

Mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan yang dilakukan terhadap kepuasan pasien mutu pelayanan sangat dibutuhkan di bidang pelayanan kesehatan dimana menjadi kunci keberhasilan sebuah pelayanan kesehatan seperti puskesmas agar masyarakat percaya dengan kita sebagai tenaga kesehatan. Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan dapat dilihat dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat.

Mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan yang baik untuk saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa.

Untuk mencapai kepuasan, pasien harus mengalami pelayanan yang berkualitas karena yang diharapkan belum tentu sesuai hasil dari pelayanan yang di harapkan. Kepuasan Pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diterima karena pengalaman pasien dengan petugas kesehatan dan lingkungan sekitar merupakan penilaian yang signifikan dari kepuasan pasien. Di bidang layanan kesehatan, hubungan antara kualitas layanan, dan kepuasan pasien juga sudah diperbincangkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana menjelaskan pada saat Mutu Pelayanan (X) bernilai nol, maka Kepuasan Pasien (Y) akan bernilai 3,204 menunjukkan terjadinya kenaikan Kepuasan Pasien sebesar satu satuan, maka Mutu Pelayanan akan meningkat sebesar 3,204 satuan. Sehingga persamaan regresinya ditulis  $\hat{Y} = 3,204 + 0,972X$ . Jika tidak ada variable mutu pelayanan maka kepuasan pasien akan sebesar 3,204 dan terdapat pengaruh positif dan signifikan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dimana persamaan regresi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan nilai Koefesien regresi X sebesar 0,972% menyatakan bahwa setiap penambahan 1% Mutu Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,972%. Koefesien regresi tersebut bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh hubungan. Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian di salah satu rumah sakit yang ada di kabupaten Gresik yang dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien sebanyak 69%. Hasil perhitungan table anova mengindikasikan bahwa regresi secara statistik signifikan dengan  $F = 263,673$  untuk derajat k = 1 dan n-k-1 = 117-1-1 = 115 dan P- value = 0,00 > 0,05. Sedangkan perhitungan

koefisien terhitung = 16,238 dengan derajat kebebasan n-k-1 = 117-1-1 = 115 dan t=1,98. Kepuasan pasien akan meningkat ketika menerima atau mendapatkan pelayanan yang baik.

Ada juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Diani dkk, 2019 tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Kirana Sepanjang Sidoarjo yang menunjukkan pasien yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 51 pasien (76,1%), yang menilai kualitas pelayanan sedang sebanyak 11 pasien (16,4%) yang menilai kualitas pelayanan buruk 5 pasien (7,5%). Pasien yang merasa puas sebanyak 51 pasien (76,1%), pasien yang merasa cukup puas sebanyak 10 pasien (14,9%), dan yang merasa tidak puas sebanyak 6 pasien (9%). Dan dari hasil uji terdapat nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima maka ada pengaruh.

Dan dari Aida Andriani (2016), melakukan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Hasil dari 65 responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi melebihi sebagian dari responden yaitu 38 orang dengan presentase (58,5%) yang mendapatkan kepuasan. Dan kurang dari separuh yaitu 24 orang (36,9%) yang mendapatkan mutu pelayanan rendah. Berdasarkan hasil uji statistic  $p = 0,067 > \alpha = 0,10$ . Maka  $p > \alpha$  maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Berbanding terbalik dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Mersono dan Elwindra yang menunjukan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan dan minat kunjungan ulang tidak ada pengaruh.  $P = < 0,05$ .

Faktor-faktor lain yang juga dapat menyebabkan menurunnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu rendahnya atau menurunnya kepercayaan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan puskesmas untuk masyarakat. Pengalaman-pengalaman pasien dengan petugas kesehatan sangat menentukan perasaan atau kepuasan pasien. Oleh karena itu pasien harus mendapatkan perhatian yang serius dan kepuasan pasien dapat dijadikan tujuan utama yang harus terpenuhi karena meski bersifat subjektif tetapi untuk menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan.

Kemudian mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan perasaan puas atau lega kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Dan perasaan puas atau lega seseorang dapat dilihat setelah mendapatkan atau menerima suatu pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu factor yang sangat penting karena mutu pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan atau mengecewakan dapat kita lihat dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi dari setiap masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda. Masyarakat yang sudah maju dan juga memiliki pengetahuan yang tinggi, akan lebih memiliki kesadaran dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan demikian juga dengan sebaliknya.

Untuk mencapai kepuasan, pasien harus mengalami atau merasakan pelayanan yang berkualitas karena yang diharapkan belum tentu akan merupakan hasil dari pelayanan yang akan diterima. Kepuasan Pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diterima karena pengalaman pasien dengan petugas kesehatan dan lingkungan sekitar merupakan penilaian yang signifikan dari kepuasan pasien. Di bidang layanan kesehatan, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien juga sudah diperbincangkan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian untuk mencapai mutu dan kepuasan, pasien harus mengalami pelayanan yang berkualitas karena yang diharapkan belum tentu sesuai hasil dari pelayanan yang di harapkan. mutu dan Kepuasan Pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diterima karena pengalaman pasien dengan petugas kesehatan dan lingkungan sekitar merupakan penilaian yang signifikan dari kepuasan pasien. Di bidang layanan kesehatan, hubungan antara mutu kualitas layanan dan kepuasan pasien juga sudah diperbincangkan. Dari penelitian ini juga berhubungan dengan hasil penelitian di salah satu rumah sakit yang ada di kabupaten Gresik yang dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien sebanyak 69%, selain itu berhubungan juga dengan penelitian dari Aida Andriani (2016), melakukan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi.

Hasil dari 65 responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi melebihi sebagian dari responden yaitu 38 orang dengan presentase (58,5%) yang mendapatkan kepuasan. Pengalaman-pengalaman pasien dengan petugas kesehatan sangat menentukan perasaan atau kepuasan pasien. Oleh karena itu pasien harus mendapatkan perhatian yang serius dan kepuasan pasien dapat dijadikan tujuan utama yang harus terpenuhi karena meski bersifat subjektif tetapi untuk menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih sarana pelayanan kesehatan.

Selain itu mutu pelayanan juga sangat dibutuhkan di bidang pelayanan kesehatan dimana menjadi kunci keberhasilan sebuah pelayanan kesehatan seperti puskesmas agar masyarakat percaya dengan kita sebagai tenaga kesehatan. Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan atau mengecewakan dapat dilihat dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan yang baik untuk saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Mutu pelayanan kesehatan, nilai kepatuhan yang sebenarnya terhadap unit pelayanan tertentu, baik dari aspek technical (ilmu, keterampilan, dan teknologi medis atau kesehatan).

## ACKNOWLEDGEMENT

Terima kasih kepada Institut Kesehatan Rajawali yang selalu memberikan atensi, motivasi dan dukungan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aida Andriani. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *ejournal.lldikti10.id*
- [2] Arikunto 2002:146. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D. Bandung : CV Alfabeta
- [3] Hastuti, S. K. W., et al. (2017). "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*11(2): 161-168.
- [4] Hastuti, Mudayana et al. 2017 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien
- [5] Kristina, P. J., et al. (2017). "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang." *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*2 (3).
- [6] Rombon Lingkan Angelita Yohana.dkk (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan. *Jurnal kesehatan masyarakat*
- [7] Sondakh, Marjati, 2014 Mamjemen perkantoran Efektif penerbit UPP ST STIM
- [8] Setiawan, 2011 Peraturan Menteri Kesehatan tentang Puskesmas, 2014 tentang Sistem Kesehatan Nasional
- [9] Pyrwoastuti & Walyani . Ilmu Kesehatan Masyarakat dalam Kebidanan Yogyakarta Pustaka Baru Press 2015
- [10] Nizar. (2017). Pemberantasan Dan Penanggulangan Tuberkulosis. Yogyakarta: Gosen Publishing
- [11] Nursalam.(2016) .Metodologi Penelitian Ilmun Keperawatan. Edisi 5 .Salemba. Jakarta
- [12] Notoatmodjo. (2018) .Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan ketiga. Jakarta : Rineka Cipta
- [13] Kemenkes R.I. (2016). Permenkes no. 67 tahun 2016 tentang Penanggulangan Tuberkulosis.
- [14] Kemenkes R.I. (2019). Permenkes no. 4 tahun 2019 tentang Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan