



## **Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Borong Kabupaten Manggarai Timur**

**Bernadina Alfionita<sup>1</sup>, Rina Waty Sirait<sup>2</sup>, Tasalina Y P Gustam<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>afnyalfionita@gmail.com, <sup>2</sup>rina.sirait@yahoo.com

### **Abstract**

*Accreditation of community health centers (Puskesmas) is a systematic effort to improve the quality of health services through the fulfillment of established standards. Borong Community Health Center, which has achieved Main (Utama) Accreditation, is expected to provide high-quality services that positively influence patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between accreditation status and patient satisfaction, assessed through five dimensions of service quality (SERVQUAL), namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 90 respondent, selected using accidental sampling. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using the Chi-Square test with SPSS software. The results showed a significant relationship between accreditation status and patient satisfaction in the dimensions of reliability ( $p = 0.002$ ), responsiveness ( $p = 0.004$ ), and assurance ( $p = 0.001$ ). Meanwhile, the dimensions of tangibles ( $p = 0.802$ ) and empathy ( $p = 0.202$ ) did not show a significant relationship with patient satisfaction. These findings indicate that Main Accreditation primarily enhances service quality related to service consistency, responsiveness, and assurance, whereas physical facilities and empathetic interactions have not become dominant determinants of satisfaction. In conclusion, Main Accreditation contributes to improved patient satisfaction mainly through strengthening service processes, rather than through improvements in physical aspects or interpersonal interactions. It is recommended that the health center continue to enhance the tangibles and empathy dimensions to further improve overall service quality.*

**Keywords:** Accreditation, Patient Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, Borong Community Health Center.

### **Abstrak**

Akreditasi Puskesmas merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui pemenuhan standar yang telah ditetapkan. Puskesmas Borong sebagai salah satu Puskesmas yang telah mencapai status akreditasi Utama diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan berdampak pada meningkatnya kepuasan

pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan (SERVQUAL), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 90 responden, yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability* ( $p = 0,002$ ), *responsiveness* ( $p = 0,004$ ), dan *assurance* ( $p = 0,001$ ). Sementara itu, dimensi *tangibles* ( $p = 0,802$ ) dan *empathy* ( $p = 0,202$ ) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi akreditasi Utama terutama meningkatkan mutu pelayanan yang berkaitan dengan keandalan, ketanggapan, dan jaminan pelayanan, sedangkan aspek fisik dan empati petugas belum menjadi faktor penentu kepuasan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa status akreditasi Utama berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien melalui perbaikan proses pelayanan, bukan semata melalui fasilitas fisik atau interaksi interpersonal. Disarankan kepada pihak Puskesmas untuk terus meningkatkan dimensi *tangibles* dan *empathy* guna memperkuat mutu pelayanan secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Akreditasi Puskesmas, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, SERVQUAL, Puskesmas Borong.

## PENDAHULUAN

Puskemas merupakan unit terdepan dan langsung dapat menjangkau masyarakat, melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya pokok kegiatan puskesmas yang salah satunya pelayanan kesehatan dengan memberi pengobatan, pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas meliputi pengobatan rawat jalan dan rawat inap termasuk di dalamnya upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan, dan pemulihan kesehatan. Akreditasi puskesmas adalah pengakuan terhadap puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri setelah dinilai bahwa puskesmas telah memenuhi standar pelayanan puskesmas yang ditetapkan oleh ment menteri kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan agar pelayanan kesehatan memiliki mutu dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar (Kemenkes, 2015).

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dan membandingkannya dengan apa yang diharapkannya terhadap pelayanan tersebut (Pohan, 2007). Kepuasan pasien bersifat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, dan banyak faktor yang memengaruhinya dalam kehidupan manusia. Menurut Budiastuti (2002) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu mutu produk (*product quality*), harga (*price*), mutu pelayanan (*service quality*), faktor emosional (*emotional factor*), dan biaya transport (*cost of acquiring*). Selain itu terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu pendidikan, pendapatan, jenis pembiayaan, dan pekerjaan. Tiap orang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda meskipun mendapatkan pelayanan yang sama dan di tempat yang sama.

Berbagai penelitian sebelumnya yang meneliti tentang hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien memiliki hasil yang berbeda. Akal Riyadi (2017) menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Bantul. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Tenisia dkk (2017) di Puskesmas Manado menemukan

hubungan yang signifikan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. Mirshanti (2017) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kepuasan pasien di suatu puskesmas itu dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya seperti kualitas pelayanan yang diberikan dan status akreditasi. Meskipun demikian, penelitian mengenai hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Borong masih terbatas. Kesenjangan penelitian terletak pada minimnya bukti empiris di wilayah tersebut, khususnya terkait bagaimana status akreditasi berkontribusi terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Puskesmas Borong meskipun telah diakreditasi utama masih seperti kebanyakan puskesmas pada umumnya di wilayah Indonesia Timur yang masih menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan secara berkelanjutan dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja petugas, serta distribusi tenaga kesehatan yang belum merata.

Berdasarkan uraian masalah umum (kepuasan pasien) yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan responsif tenaga kesehatan yang cenderung lambat dan sikap tenaga kesehatan yang kurang yang kemudian berpengaruh pada keputusan masyarakat untuk memanfaatkan kembali sarana kesehatan tersebut meskipun status akreditasi sudah utama, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Borong.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional yang dilaksanakan di Puskesmas Borong pada bulan Juli 2024. Desain ini digunakan untuk melihat hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berobat ke Puskesmas Borong, berjumlah 1.454 orang. Sampel diambil menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang secara kebetulan ditemui dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian berlangsung, dan diperoleh 90 responden sebagai sampel penelitian yang diperoleh dengan menggunakan rumus Lemeshow. Untuk meminimalisir terjadinya bias maka pengambilan sampel dilakukan pada waktu dan hari yang berbeda. Selain itu, karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Borong juga relatif homogen. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SERVQUAL yang mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, kuesioner telah dilakukan uji coba kepada responden di luar sampel. Uji coba dilakukan untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan nilai statistiknya  $\geq 0,70$  sehingga kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini. Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert dengan rentang skor tertentu, kemudian dikategorikan menjadi “puas” atau “tidak puas” berdasarkan nilai median.

## HASIL

Hasil karakteristik responden berdasarkan umur, tingkat pendidikan, jenis kelamin, masa kerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, dan Pekerjaan di Puskesmas Borong

Variabel	(n)	(%)
<b>Umur</b>		
20-30 tahun	6	11,53
31-40 tahun	37	71,15

41-50	7	13,48
>50 tahun	2	3,84
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	19	21,1
SMP	14	15,6
SMA	37	41,1
D3	3	3,3
S1	17	18,9
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	27	30
Perempuan	63	70
	28	54,90
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	21	23,3
PNS	13	14,4
Karyawan Swasta	45	50,0
Pedagang	11	12,2

Berdasarkan tabel 1. didapatkan bahwa dari 90 responden pasien rawat jalan lebih banyak memiliki umur 31 – 40 tahun (71,15%) dibanding umur > 50 tahun (3,84%). Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa pasien rawat jalan lebih banyak berpendidikan SMA (41,1 %) dibanding pendidikan D3 (3,3%). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pasien rawat jalan lebih banyak berjenis kelamin Perempuan 63 orang (70%) dibanding berjenis kelamin laki-laki 27 orang (30%). Berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pasien rawat jalan paling banyak bekerja sebagai karyawan swasta 45 orang (50,0%) dibanding pasien dengan pekerjaan sebagai pedagang 11 orang (12,2%).

Untuk mengetahui hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan maka dilakukan pengolahan data menggunakan program SPSS. Distribusi responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu Tangibles

Tangibles	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Kurang Baik	5	6,41	1	8,33	6	6,67	0,804
Baik	73	93,59	11	91,67	84	93,33	
Total	78	100	12	100	90	100	

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi baik terhadap kehandalan, lebih banyak yang puas (93,59%) dibandingkan yang tidak puas (8,33%), dan responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap kehandalan, lebih banyak yang puas (42,4%) dibandingkan yang tidak puas (10,6%). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,804$  ( $p \geq 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak berarti tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu Reliability

Reliability	Kepuasan Pasien				total		p-value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Kurang Baik	7	8,97	5	41,67	12	13,33	0,002
Baik	71	91,03	7	58,33	78	86,67	
Total	78	100	12	100	90	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi baik terhadap kehandalan (*reliability*), lebih banyak yang puas (91,03%) dibandingkan yang tidak puas (58,33%). Sebaliknya responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap kehandalan, lebih banyak yang tidak puas (41,67%) dibandingkan yang puas (8,97%). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,002$  ( $p \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima ini berarti ada hubungan antara persepsi dimensi realibility dengan kepuasan pasien.

Tabel 4. Hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu Responsiveness

Responsiveness	Kepuasan Pasien				total		p-value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Kurang Baik	8	10,26	5	41,67	13	14,44	0,004
Baik	70	89,74	7	58,33	77	85,56	
Total	78	100	12	100	90	100	

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi baik terhadap responsiveness, lebih banyak yang puas (89,74%) dibandingkan yang tidak puas (58,33%). Sebaliknya responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap kehandalan, lebih banyak yang tidak puas (41,67%) dibandingkan yang puas (10,26%). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,004$  ( $p \leq 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien

Tabel 5. Hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu Assurance

Assurances	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Kurang Puas		N	%	
	N	%	n	%			
Kurang Baik	5	6,02	3	42,86	8	8,89	0,001
Baik	78	93,98	4	57,14	82	91,11	
Total	83	100	7	100	90	100	

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi baik terhadap assurances, lebih banyak yang puas (93,98%) dibandingkan yang tidak puas (57,14%). Sebaliknya responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap assurances, lebih banyak yang tidak puas (42,86%) dibandingkan yang puas (6,02%). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,001$  ( $p \leq 0,05$ ), maka  $H_a$  diterima berarti ada hubungan antara persepsi dimensi assurances dengan kepuasan pasien.

Tabel 6. Hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yaitu Empathy

Empathy	Kepuasan Pasien				total		<i>p-value</i>
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Kurang Baik	9	11,54	3	25	12	13,33	0,202
Baik	69	88,46	9	75	78	86,67	
Total	78	100	12	100	90	100	

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang mempunyai persepsi baik terhadap empathy, lebih banyak yang puas (88,46%) dibandingkan yang tidak puas (75%). Sebaliknya responden yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap kehandalan, lebih banyak yang tidak puas (25%) dibandingkan yang puas (11,54%). uji statistik diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,0202$  ( $p \geq 0,05$ ), maka  $H_a$  ditolak berarti tidak ada hubungan antara persepsi dimensi empathy dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasa pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Tangibles

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa  $p\text{-value} = 0,802$ . Menunjukkan bahwa *tangibles* (bukti fisik) tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Andoko dkk, (2018) dimana terdapat hubungan signifikan antara dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018..

Dalam konteks hubungan dengan status akreditasi Puskesmas Borong yang sudah terakreditasi utama, hasil ini menunjukkan faktor *tangibles* tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan standar fisik dalam akreditasi lebih bersifat administratif dan belum menjadi faktor pembeda kepuasan pasien. Kondisi ini dikarenakan pada puskesmas yang telah terakreditasi utama, standar fasilitas fisik relatif sudah merata dan dianggap sebagai kebutuhan dasar, sehingga tidak lagi menjadi pembeda kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih menekankan aspek proses pelayanan dibandingkan aspek fisik semata. Masyarakat dalam hal ini pasien yang datang berobat cenderung lebih mengutamakan hasil pelayanan berupa kesembuhan dan kejelasan tindakan medis dibandingkan dengan aspek fisik fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga kondisi gedung tidak menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien.

### Hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Reliability

Hasil penelitian analisis statistik dengan Uji *Chi-square* dengan ( $p\text{-value} = 0,001$ ) menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Borong. Dengan adanya hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) dan kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa puskesmas yang memiliki status akreditasi utama yang diharapkan memiliki standar kehandalan yang tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fakhsiannor, 2021) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan 2021.

Pada Puskesmas Borong yang telah terakreditasi utama, penerapan standar pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, konsistensi tindakan petugas, dan kejelasan prosedur pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa status akreditasi tercermin melalui keandalan pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien. Dengan kata lain dimensi *reliability* menjadi representasi utama implementasi standar akreditasi karena berkaitan langsung dengan kepatuhan terhadap prosedur dan konsistensi pelayanan. Keandalan pelayanan (*reliability*) mencerminkan konsistensi dan ketepatan pelayanan sesuai standar operasional prosedur. Dalam konteks akreditasi, penerapan SOP dan pengawasan mutu secara berkala mendorong petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih terstruktur dan dapat diandalkan sehingga berdampak terhadap meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan yang datang berobat ke Puskesmas Borong.

### **Hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasa pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Responsiveness**

Hasil analisis statistik dengan Uji *Chi-square* dengan ( $p\text{-value} = 0,004$ ) menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Borong. Adanya hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dan tingkat kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa puskesmas yang memiliki status akreditasi utama yang diharapkan memiliki standar kehandalan yang tinggi. (Riadi, 2016) mengatakan bahwa daya tanggap merupakan elemen yang berkaitan dengan kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, petugas memberikan pelayanan dengan baik

Status akreditasi utama pada Puskesmas Borong mendorong tenaga kesehatan untuk meningkatkan daya tanggap dalam pelayanan, baik dalam proses pendaftaran, pemeriksaan, maupun pemberian informasi kepada pasien. Dengan demikian, daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan menjadi salah satu bentuk implementasi standar akreditasi yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Hubungan signifikan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa akreditasi mendorong perubahan perilaku petugas dalam merespons kebutuhan pasien secara lebih cepat dan tepat. Akreditasi mendorong puskesmas untuk memiliki sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pasien, termasuk pengaturan alur pelayanan dan waktu tunggu. Respons yang cepat dan tepat membuat pasien merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga meningkatkan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Borong.

### **Hubungan status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Assurance**

Hasil analisis statistik dengan Uji *Chi-square* dengan ( $p\text{-value} = 0,001$ ) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Borong. Jaminan pelayanan kesehatan pada penelitian di Puskesmas Borong meliputi kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan informasi terkait diagnosa dan cara pengobatan sehingga menimbulkan rasa percaya untuk sembuh, perilaku yang diberikan oleh dokter menimbulkan rasa nyaman kepada pasien, suasana aman dan tenang di lingkungan Puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Ismana, 2015) dimana terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Tahun 2015.

Status akreditasi utama pada Puskesmas Borong mendorong peningkatan kompetensi dan sikap profesional tenaga kesehatan, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman bagi pasien yang datang berobat. Hal ini menunjukkan bahwa

jaminan pelayanan (*assurance*) merupakan aspek mutu yang paling kuat dirasakan pasien dalam konteks akreditasi puskesmas. Akreditasi mendorong peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan dan evaluasi berkelanjutan, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi *assurance* menunjukkan hubungan paling kuat karena mencerminkan kepercayaan pasien terhadap kualitas dan keamanan pelayanan yang dijamin melalui status akreditasi dalam hal ini dengan status akreditasi utama Puskesmas Borong mampu memberikan jaminan pelayanan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan yang datang berobat ke puskesmas.

### **Hubungan status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi Empathy**

Hasil analisis statistik dengan *Uji Chi-square* dengan ( $p\text{-value}=0,202$ ) menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Prima Kurniawan, 2022) dimana terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2022.

Empati pelayanan kesehatan di Puskesmas Borong meliputi memberikan perhatian kepada pasien, petugas kesehatan memahami kebutuhan pasien yang datang berobat. Petugas kesehatan mempertahankan sikap baik dan sopan saat menghadapi pasien, memberikan perhatian kepada pasien yang datang berobat.

Akreditasi lebih efektif meningkatkan aspek struktural dan proses pelayanan dibandingkan aspek interpersonal seperti empati. Tidak ditemukannya hubungan pada dimensi *empathy* di Puskesmas Borong menunjukkan bahwa akreditasi belum sepenuhnya mampu mengontrol aspek interpersonal dalam pelayanan kesehatan. Status akreditasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui peningkatan mutu proses pelayanan, bukan semata-mata melalui fasilitas fisik atau aspek personal. Dimensi empati yang bersifat interpersonal belum sepenuhnya dapat dikontrol melalui sistem akreditasi karena dipengaruhi oleh beban kerja petugas dan karakter individu. Tingginya beban kerja petugas kesehatan serta keterbatasan sumber daya manusia di Puskesmas Borong berpotensi mempengaruhi konsistensi penerapan aspek empati dalam pelayanan. Meskipun petugas berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif, keterbatasan waktu dan jumlah tenaga menyebabkan aspek empati belum bisa dirasakan secara optimal oleh seluruh pasien. Hasil yang tidak signifikan pada dimensi *tangibles* dan *empathy* dapat dikaitkan dengan isi standar akreditasi puskesmas yang diterapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES-165 Tahun 2023 yang lebih menekankan pada penerapan prosedur, manajemen mutu, dan dokumentasi, sehingga aspek fisik dan interpersonal tidak menjadi faktor dominan dalam persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil uji statistik dari lima dimensi didapatkan hasil  $p\text{ value}$  masing-masing dimensi yaitu *reliability*  $p\text{-value} = 0,002$ , *responsiveness*  $p\text{-value} = 0,004$ , *assurance*  $p\text{-value} = 0,001$  jika dibandingkan dengan nilai  $\alpha = 0,05$  maka  $p \leq 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima artinya ada hubungan tiga dimensi tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Borong. Hal ini menunjukkan bahwa akreditasi puskesmas lebih efektif dalam meningkatkan keandalan pelayanan (*reliability*), daya tanggap petugas (*responsiveness*), serta jaminan dan rasa aman (*assurance*) yang dirasakan pasien. Sementara itu dimensi *tangibles*  $p\text{-value} = 0,804$  dan *empathy*  $p\text{-value} = 0,202$  jika

dibandingkan dengan nilai  $\alpha = 0,05$  maka  $p \geq 0,05$  sehingga  $H_a$  ditolak artinya tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Borong. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan fasilitas fisik (*tangible*) dalam akreditasi lebih bersifat sebagai standar dasar yang wajib dipenuhi, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda kepuasan pasien. Sementara itu, aspek empati yang bersifat interpersonal belum sepenuhnya dapat dikontrol melalui sistem akreditasi karena dipengaruhi oleh beban kerja petugas dan karakter individu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R. (2015). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang. *Skripsi. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*.
- Hafiz, S. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Hamidah Tanjung Morawa". *Skripsi (Online), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu*, 94–103.
- Maghfiroh L & Rochmah NT. (2017). Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun dalam Menghadapi Akreditasi. *Jurnal MKMI*, 13(4).
- Mawarni, D., Sabran., Wardani, I. M. K., & Shendi, T.P. (2022). Gambaran Akreditasi Puskesmas Indonesia Berdasarkan Data Sekunder Dari Riset Fasilitas Kesehatan 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan* 18(1).
- Megananda, T. (2016). *Survei Pelayanan Poli Gigi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Poltekkes Kemenkes Semarang*. 7–19.
- Nurjannah, I., Trisna, P., & Raharjo, B. B. (2019). Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), 324–336.
- Parasuraman, A et al. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A et al. (1988) . SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *International Journal for Quality in Health Care*, 25(6): 696-703.
- Permenkes. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang akreditasi puskesmas, klinik pratama, tempat praktek mandiri dokter, dan tempat praktik mandiri dokter gigi.
- Permenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tentang Puskesmas.
- Riyadi, A (2016). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bantul Kabupaten Bantul. *Skripsi. Yogyakarta : STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : IKAPI

- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., Maramis, F. R. R., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Widyastuti, W. (2019). Hubungan Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wilayah Kabupaten Semarang.
- Wulandari, C., Ode, L., Imran, A., & Syawal, A. (2016). *Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016 The Related Factors with The Utilization of Health Service in Region Technical Executive Unit of Langara Local Government Clinic West Wawonii District of Konawe Kepulauan Rege*. 0–8.