

## HUBUNGAN AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KABUPATEN BANYUMAS

Eka Nofia Ningrum<sup>1)</sup>, Etlidawati<sup>2)</sup>

1Fakultas Ilmu Kesehatan, 2Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jl. Letjen Soepardjo  
Roestam PO. Box 229 Purwokerto 53181  
email: ekanofia87@gmail.com

2Fakultas Ilmu Kesehatan, 2Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jl. Letjen Soepardjo  
Roestam PO. Box 229 Purwokerto 53181  
email: etlidawati@ump.ac.id

**Submitted : 02-04-2020, Reviewer:06-04-2020, Accepted: 07-04-2020**

### ABSTRACT

*Community Health Center (Puskesmas) must be periodically accredited at least once in three years. Accreditation status of Community Health Center (Puskesmas) can be affected by the availability and the completeness of health supply, facilities and infrastructure that support the health service itself. The purpose of this research to find out the correlation between the accreditation status of Community Health Center and the satisfaction of patients visiting Community Health Center in Banyumas Regency.*

*The research method used this was a quantitative research that used analytical survey design with cross sectional method. implemented at 4 Community Health Centers with different accreditation The cluster sampling technique used purposive sampling while the data were collected using questionnaire, and analyzed using Chi square test. Research result There were 61 respondents at the age of 17-25, 135 respondents were female, 116 respondents were SMA/SMK/MAN graduates, and 99 respondents were self employed. The result of chi-square test was p-value 0.023 ( 0.05). Conclusion there was correlation between the accreditation status of Community Health Center and the satisfaction of patients visiting Community Health Center in Banyumas Regency.*

*Keywords: Accreditation, Community Health Center (Puskesmas), Patients Satisfaction.*

### ABSTRAK

*Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali. Status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kelengkapan perbekalan kesehatan, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif menggunakan desain survei analitik dengan metode cross sectional. Dilaksanakan di 4 puskesmas yang akreditasinya berbeda-beda. Teknik cluster sampling dengan cara Purposive sampling, pengambilan data dengan kuesioner, analisa data menggunakan uji Chi-square. Hasil penelitian sebagian besar responden berumur 17-25 tahun berjumlah 61 responden, berjenis kelamin perempuan berjumlah 135 responden, berpendidikan SMA/SMK/MAN berjumlah 116 responden, pekerjaan wiraswasta berjumlah 99 responden. Hasil uji chi square p-value = 0,023 ( $\leq 0,05$ ). Kesimpulan terdapat hubungan antara status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas.*

*Kata kunci: Akreditasi, Puskesmas, Kepuasan pasien.*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan data yang di peroleh dari Dinas Kesehatan Republik Indonesia puskesmas berjumlah 9.993 dan terbagi atas puskesmas rawat inap berjumlah 3.623 dan non rawat inap berjumlah 6.370. Di Jawa Tengah puskesmas berjumlah 878 puskesmas dengan puskesmas terakreditasi berjumlah 868 (98,86%) (Depkes RI, 2019). Puskesmas terakreditasi berdasarkan strata di Jawa Tengah akreditasi paripurna 0,8%, akreditasi utama 15,03%, akreditasi madya 63,76%, dan akreditasi dasar 20,27%. (Dinkes Jawa Tengah, 2019). Berdasarkan data yang di peroleh dari Dinas Kesehatan kabupaten Banyumas terdapat 39 puskesmas dengan tingkat akreditasi dasar berjumlah 11 (28%), akreditasi madya berjumlah 24 (61%), akreditasi utama berjumlah 4 (11%). (Dinkes Banyumas, 2019).

Pada pasal 3 dan 4 dijelaskan bahwa Puskesmas wajib terakreditasi yang dapat dilakukan setiap 3 (tiga) tahun. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Pusat Kesehatan Masyarakat yang dimaksud Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya diwilayah kerjanya.

## METODE

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *cross sectional*. Teknik sampling

menggunakan teknik *cluster sampling*. Kriteria inklusi: Pasien yang berkunjung, pasien yang bersedia menjadi responden, pasien yang kooperatif dan komunikatif, pasien berumur > 17 tahun, pasien yang berkunjung ke 2 kali atau lebih. Kriteria eksklusi pasien *emergency*, pasien anak. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu 204 pasien yang memenuhi syarat penelitian. Tempat penelitian dilakukan di puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan teknik pengumpulan data dengan cara pengisian kuesioner yang di dilakukan sendiri oleh responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik responden

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan**

No	Karakteristik	Puskesmas							
		Sumpiuh 1		Baturaden 1		Purwokerto 1		Sokaraja 1	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1. Umur	17-25 tahun	15	28,1	15	30,0	16	33,3	17	33,0
	26-35 tahun	17	32,1	17	34,0	5	10,0	15	29,0
	36-45 tahun	8	15,1	10	20,0	12	24,0	9	17,0
	46-55 tahun	10	18,9	7	14,0	7	14,0	10	19,0
	56-65 tahun	3	5,7	2	4,0	2	4,0	2	4,0
	Jumlah	53	100,0	50	100,0	41	100,0	47	100,0
2. Jenis Kelamin	Laki-laki	20	37,7	12	24,0	10	20,0	18	34,0
	Pemerempuan	33	62,3	38	76,0	31	62,0	29	56,0
	Jumlah	53	100,0	50	100,0	41	100,0	47	100,0
3. Pendidikan	SD	7	13,2	12	24,0	8	16,0	8	15,0
	SLTP	7	13,2	12	24,0	2	4,0	5	10,0
	SLTA/SMK/MA	16	30,2	18	36,0	14	28,0	17	32,0
	D3	1	1,9	2	4,0	2	4,0	0	0,0
	S1	2	3,8	4	8,0	17	34,0	1	2,0
	Jumlah	53	100,0	50	100,0	41	100,0	47	100,0
4. Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	8	15,1	2	4,0	9	17,0	5	10,0
	RT/	17	32,1	19	38,0	7	14,0	10	19,0
	Wirawan	28	52,8	21	42,0	25	49,0	25	50,0
	PNS	0	0,0	0	0,0	10	19,0	1	2,0
	Jumlah	53	100,0	50	100,0	41	100,0	47	100,0

Berdasarkan tabel 4.1 diatas Puskesmas Sumpiuh1 53 responden sebagian besar responden berumur 26-35 tahun sebanyak 17 (32,1%), Baturaden 1 50 responden sebagian besar responden

berumur 17-25 tahun dan 26-35 tahun sebanyak masing-masing 15 (30,0%), Purwokerto Utara 1 51 responden sebagian besar responden berumur 17-25 tahun sebanyak 18 (35,3%), Sokaraja 1 50 responden sebagian besar responden berumur 26-35 tahun sebanyak 13 (26,0%), berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, puskesmas Sumpiuh 1 33 (62,3%), Baturaden 1 35 (70,0%), Purwokerto Utara 1 35 (68,6%), Sokaraja 1 32 (64,0). Berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK/MAN, puskesmas Sumpiuh 1 36 (67,9%), Baturaden 1 19 (38,0%), Purwokerto Utara 1 24 (47,1%), Sokaraja 1 37 (74,0%), berdasarkan pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta, Puskesmas Sumpiuh 1 28 (52,8%), Baturaden 1 21 (42,0%), Purwokerto Utara 1 25 (49,0%), Sokaraja 125 (50,0%).

## 2. Frekuensi Kepuasan Pasien

**Tabel 4.2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Puskesmas Kabupaten Banyumas**

No	Tingkat kepuasan	Puskesmas							
		Sumpiuh 1		Baturaden 1		PwtUtara 1		Sokaraja 1	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Puas	23	43,4%	11	22,0%	11	21,6%	20	40,0%
2	Sangat puas	30	56,6%	39	78,0%	40	78,4%	30	60,0%

Berdasarkan tabel 4.2 dari 4 puskesmas dengan jumlah sebanyak 204 responden yang terbagi dalam Puskesmas Sumpiuh 1 responden puas sebanyak 23 (43,4%), responden sangat puas sebanyak 30 (56,6%), Baturaden 1 responden puas sebanyak 11 (22,0%), sangat puas sebanyak 39 (78,4%), Purwokerto Utara 1 responden puas

sebanyak 11 (21,6%), responden sangat puas sebanyak 40 (78,4%), Sokaraja 1 responden puas sebanyak 20 (40,0%), responden sangat puas sebanyak 30 (60,0%).

**Tabel 4.3 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Sumpiuh 1**

Dimensi kepuasan	Puskesmas Sumpiuh 1								Total	
	TS		KS		S		SS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangibles	3	1,1%	16	6,0%	175	66,0%	71	26,0%		
Reliability	5	1,9%	21	7,9%	178	67,2%	61	23,0%		
Responsiveness	4	1,3%	15	5,7%	189	71,3%	57	21,5%	265	100%
Assurance	2	0,8%	14	5,3%	185	69,8%	64	24,2%		
Empaty	1	0,4%	25	9,4%	177	66,8%	62	23,4%		

Tabel 4.3 dimensi kepuasan pasien

*tangibles* sebagian besar dalam

kategori setuju sebanyak 175

(66,0%), *Reliability* sebagian besar

dalam kategori setuju sebanyak 178

(67,2%), *Responsiveness* sebagian

besar dalam kategori setuju sebanyak

189 (71,3%), *Assurance* sebagian besar

dalam kategori setuju sebanyak 185

(69,8%), *Empaty* sebagian besar dalam

kategori setuju sebanyak 177 (66,8%).

**Tabel 4.4 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Baturaden 1**

Dimensi kepuasan	Puskesmas Bantaraden 1								Total	
	TS		KS		S		SS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangibles	2	0,8%	0	2,4%	168	67,2%	74	29,0%		
Reliability	1	0,4%	13	6,0%	188	75,2%	46	18,4%		
Responsiveness	0	0,0%	4	1,6%	184	73,6%	62	24,8%	250	100%
Assurance	2	0,8%	10	4,0%	173	69,2%	65	26,0%		
Empaty	2	0,8%	14	5,6%	185	74,0%	49	19,6%		

Tabel 4.4 dimensi kepuasan pasien *tangibles* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 168 (67,2%), *Reliability* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 188 (75,2%), *Responsiveness* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 184 (73,6%), *Assurance* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 173 (69,2%), *Empaty* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 185 (74,0%).

**Tabel 4.5 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Purwokerto Utara1**

Dimensi kepuasan	Puskesmas Purwokerto Utara 1								Total	
	TS		KS		S		SS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangibles	1	0,4%	3	1,2%	157	61,6%	94	36,9%		
Reliability	3	1,2%	28	11,0%	171	67,1%	53	20,8%		
Responsiveness	0	0,0%	3	1,2%	177	69,4%	75	29,4%	255	100%
Assurance	0	0,0%	7	2,7%	183	71,8%	65	25,5%		
Empaty	1	0,4%	34	13,3%	168	65,9%	52	20,4%		

Tabel 4.5 dimensi kepuasan pasien *tangibles* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 157 (61,6%), *Reliability* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 171 (67,1%), *Responsiveness* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 177 (69,4%), *Assurance* sebagian besar dalam

kategori setuju sebanyak 183 (71,8%), *Empaty* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 168 (65,9%).

**Tabel 4.6 Distribusi frekuensi tingkat dan dimensi kepuasan pasien puskesmas Sokaraja 1**

Dimensi kepuasan	Puskesmas Sokaraja 1								Total	
	TS		KS		S		SS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Tangibles	2	0,8%	28	11,2%	177	70,8%	43	17,2%		
Reliability	2	0,8%	36	14,4%	162	64,8%	50	20,0%		
Responsiveness	0	0,0%	15	6,0%	186	66,4%	69	27,6%	250	100%
Assurance	3	1,2%	11	4,4%	191	76,4%	45	18,0%		
Empaty	5	2,0%	28	11,2%	164	65,6%	53	21,2%		

Tabel 4.6 dimensi kepuasan pasien *tangibles* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 177 (70,8%), *Reliability* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 162 (64,8%), *Responsiveness* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 166 (66,4%), *Assurance* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 191 (76,4%), *Empaty* sebagian besar dalam kategori setuju sebanyak 164 (65,6%).

**Tabel 4.7 Hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas**

Status Akreditasi	Kepuasan Pasien						p-value
	Puas		Sangat puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	
a. Paripurna	23	35,4%	30	21,6%	53	26,0%	0,023
b. Utama	11	16,9%	39	28,1%	50	24,5%	
c. Madya	11	16,9%	40	28,8%	51	25,0%	
d. Dasar	20	30,8%	30	21,6%	50	24,5%	
Total	65	100,0%	139	100,0%	204	100,0%	

Berdasarkan tabel 4.7kepuasan pasien status akreditasi puskesmas paripurna ada 23 responden puas (35,4%) dan 30 responden sangat puas (21,6%), akreditasi utama ada 11 responden puas (16,9%) dan 39 responden sangat puas (28,1%), akreditasi madya ada 11 responden puas (16,9%) dan 40 responden sangat puas (28,8%), akreditasi dasar ada 20 responden puas (30,8%) dan 30 responden sangat puas (21,6%). Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square nilai  $p = 0,023 < 0,05$ , maka dengan demikian kedua variabel berhubungan.

## 1. Pembahasan

### a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden di Puskesmas Sumpiuh 1 berumur 26-35 tahun sebanyak 17(32,1%), Baturaden1 berumur 17-25 tahun dan 26-35 tahun sebanyak masing-masing 15 (30,0%), Purwokerto Utara 1 berumur 17-25 tahun sebanyak 18 (35,3%), dan Sokaraja 1 berumur 26-35 tahun sebanyak 15(30,0%). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin muda umur seseorang maka semakin kritis juga dalam berfikir. Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian Rachmat (2019) bahwa umur responden terbesar adalah kelompok umur 18-30 tahun sebanyak 36 responden.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar berjenis kelamin perempuan pada Puskesmas Sumpiuh 1 sebanyak 33 (62,3%), Baturaden 1 sebanyak 35 (70,0%), Purwokerto Utara 1 sebanyak 35 (68,6%), Sokaraja 1 sebanyak 32 (64,0%).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Husnati (2016) yang meneliti tentang perbandingan kepuasan pasien Eks ASKES dan Non-ASKES di Puskemas pada Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional, menyatakan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 126 (70,5%) dan laki-laki sebanyak 50 responden (29,5%).

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar pendidikan responden SMA/SMK/MAN yaitu pada Puskesmas Sumpiuh 1 sebanyak 36 (67,9%), Baturaden 1 sebanyak 19 (38,0%), Purwokerto Utara 1 sebanyak 24 (47,1%), dan Sokaraja1 sebanyak 37 (74,0%). Menurut Notoatmodjo dalam Kaporina dkk (2013) menyatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin mudah menerima informasi sehingga banyak pengetahuan yang dimiliki, Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar pekerjaan responden wiraswasta yaitu pada Puskesmas Sumpiuh 1 sebanyak 28 (52,8%), Puskesmas Baturaden 1 sebanyak 21 (42,0%), Purwokerto Utara 1 sebanyak 25 (49,0%), dan Sokaraja 1 sebanyak 25(50,0%). Menurut Notoatmodjo dalam Kaporina dkk (2013) bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber

pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan.

#### b. Kepuasan pasien

Hasil penelitian sebagian besar responden di Puskesmas Sumpiuh 1 puas sebanyak 23 (35,4%) dan sangat puas 30 (21,6%), Baturaden 1 responden puas sebanyak 11 (22,0%) dan sangat puas sebanyak 39 (78,4%), Purwokerto Utara 1 responden puas sebanyak 11 (21,6%) dan sangat puas sebanyak 40 (78,4%), Sokaraja 1 responden puas sebanyak 20 (40,0%) dan sangat puas sebanyak 30 (60,0%). Kepuasan pelayanan yang diperoleh didasarkan pada proses kinerja tenaga kesehatan berdasarkan prosedur, sikap ramah tamah tenaga kesehatan puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1 yang diberikan kepada pasien, menunjukkan empati yang baik kepada pasien di Puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1 dan memberi arti tersendiri bagi pasien.

Dimensi Kepuasan Pasien antara lain sebagai berikut:

##### a) Dimensi *Tangibles* (Sarana prasarana)

Hasil penelitian sebagian besar responden dimensi *Tangibles* di puskesmas Sumpiuh 1 setuju 175 (66,0%), Baturaden 1 168 (67,2%), Purwokerto Utara 1 157

(61,6%), Sokaraja 1 177 (70,8%) . Dimensi *Tangibles* di puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhytyo (2013), yang menyatakan kualitas layanan yang meliputi kenyamanan atau kebersihan ruangan, kerapian petugas membuat pasien merasa puas. Pengaruh dimensi *Tangibles* dengan kepuasan pasien adalah semakin baik tampilan fisik maka kepuasan akan semakin baik dan juga sebaliknya.

##### b) Dimensi *Reliability* (Jasa)

Hasil penelitian sebagian besar responden dimensi *Reliability* di puskesmas Sumpiuh 1 setuju 178 (67,2%), Baturaden 1 188 (75,2%), Purwokerto Utara 1 171 (67,1%), Sokaraja 1 162 (64,8%).

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhytyo (2013) berjudul Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi, menyatakan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedunggalur Kabupaten Ngawi.

##### c) Dimensi *Responsiveness* (Sikap)

Hasil penelitian sebagian besar responden pada dimensi kepuasan *Responsiveness* di

puskesmas Sumpiuh 1 setuju 189 (71,3%), Baturaden 1 184 (73,6%) , Purwokerto Utara 1 177 (69,4%) , Sokaraja 1 166 (66,4%).

Hasil ini membuktikan pada dimensi *Responsiveness* pelayanan di puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1 memuaskan hal tersebut dilihat dari hasil kuisioner sebagian besar kategori setuju karena petugas menangani keluhan pasien dengan cepat dan petugas bertindak cepat saat dibutuhkan pasien. Noreti (2016) mengatakan bahwa sikap dari seorang petugas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah pelayanan yang diberikan bermutu baik atau tidak, sehingga dengan sikap petugas yang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan dapat menjadi penentu dari kesembuhan seorang pasien, sebaliknya sikap petugas yang kasar dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

d) Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Assurance* di puskesmas Sumpiuh 1 sebagian besar puas sebanyak 185 (69,8%), Baturaden 1 sebanyak 173 (69,2%), Purwokerto Utara 1 sebanyak 173 (69,2%), Sokaraja 1 sebanyak 191 (76,4%). Dimensi *Assurance* di puskesmas Sumpiuh 1,

Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1.

Penelitian Noreti (2016) terhadap variabel *Assurance* jaminan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasiendi Puskesmas Mendawai. Hal ini ditunjukkan bahwa jaminan pelayanan kesehatan, keramahan, kesopanan dan kemampuan para dokter, perawat, tenaga medis lainnya, dan pegawai dalam melayani masyarakat memberikan kesan yang positif sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian Adhytyo (2013), menyatakan bahwa jaminan mempunyai hubungan terhadap kepuasan pasien. Pengaruh *Assurance* dengan kepuasan pasien adalah semakin baik pandangan terhadap jaminan maka kepuasan juga akan semakin baik. Dan jika pandangan terhadap jaminan rendah maka kepuasan juga akan rendah.

e) Dimensi *Emphaty* (Peduli)

Hasil penelitian dimensi *Emphaty* di puskesmas Sumpiuh 1 sebagian besar puas sebanyak 177 (66,8%), Baturaden 1 sebanyak 185 (74,0%) , Purwokerto Utara 1 sebanyak 168 (65,9%) , Sokaraja 1 sebanyak 164 (65,6%).

Hasil ini membuktikan bahwa di puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1 memuaskan karena petugas mampu membuat simpatik

pasien dan petugas yang ada di puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1 memberikan perhatian atau kepedulian terhadap pasien per individu. Hasil pengujian terhadap dimensi *Empathy* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Mendawai. Semakin baik persepsi pasien atau masyarakat terhadap kepedulian atau perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa (Puskesmas Mendawai) maka semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dan jika persepsi masyarakat terhadap kepedulian atau perhatian yang diberikan penyedia jasa (Puskesmas Mendawai) rendah maka tingkat kepuasan akan menurun (Noreti, 2016).

**c. Hubungan status akreditasi dengan kepuasan pasien yang kunjung di puskesmas Kabupaten Banyumas**

Hasil Uji Chi Square nilai *p-value* di peroleh 0.023 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ , artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti secara statistik terdapat hubungan status akreditasi puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Kabupaten Banyumas diantaranya puskesmas Sumpiuh 1, Baturaden 1, Purwokerto Utara 1, Sokaraja 1.

Data kepuasan pasien akreditasi paripurna ada 23

responden puas (35,4%) dan 30 responden sangat puas (21,6%), utama ada 11 responden puas (16,9%) dan 39 responden sangat puas (28,1%), madya ada 11 responden puas (16,9%) dan 40 responden sangat puas (28,8%), dasar ada 20 responden puas (30,8%) dan 30 responden sangat puas (21,6%).

Dari hasil perhitungan puskesmas Sumpiuh 1 didapatkan nilai rata-rata terendah pada kategori pertanyaan *Assurance* yaitu 3,00 pertanyaan nomor 5 yaitu “Memberi jaminan akan kesembuhan pasien” dalam hal tersebut berarti jaminan yang diberikan oleh puskesmas belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh pasien yang berkunjung di puskesmas tersebut.

Dari hasil perhitungan puskesmas Baturaden 1 didapatkan nilai rata-rata terendah pada kategori pertanyaan *Reliability* yaitu 2,98 pertanyaan nomor 4 yaitu “Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien” hal tersebut harus diperhatikan dari pihak tenaga kesehatan yang berkerja di puskesmas Baturaden 1.

Dari hasil perhitungan puskesmas Purwokerto Utara 1 didapatkan nilai rata-rata terendah pada kategori pertanyaan *Empaty* yaitu 2,82 pertanyaan nomor 2 yaitu “Perawat meluangkan waktu



khusus untuk berkomunikasi dengan pasien” hal tersebut dapat menjadi perhatian khusus bagi puskesmas untuk lebih memperhatikan keluhan-keluhan pasien.

Dari hasil perhitungan puskesmas Sokaraja 1 didapatkan nilai rata-rata terendah pada kategori pertanyaan *Tangible* yaitu 2,88 pertanyaan nomor 4 “Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien tidak terpenuhi” bentuk pelayanan bukti nyata seperti kecepatan dan ketanggapan pemberi pelayanan yang sesuai.

Menurut hasil penelitian dari Mirshanti (2018) bahwa tentang “Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi dan Jenis Asuransi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas” yang dilakukan pada 200 responden pada 4 (empat) puskesmas dengan status akreditasi yang berbeda di Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar, sehingga dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh akreditasi ( $p = 0,069$ ).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Andik (2018), di Puskesmas 1 Sokaraja yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pasien sebesar 28 pasien puas diperoleh hasil uji

*chi square p-value* 0,006 ( $< 0,05$ ), kinerja petugas kesehatan dengan kepuasan pasien sebesar 29 pasien puas diperoleh hasil uji *chi square p-value* 0,007 ( $< 0,05$ ), dan keceptan respon pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar 27 pasien puas diperoleh hasil uji *chi square p-value* 0,004 ( $< 0,05$ ).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian diatas peneliti menyimpulkan sebagai berikut: puskesmas Sumpiuh 1 mayoritas berusia 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan SMA/SMK/MAN, pekerjaan wiraswasta. Baturaden 1 mayoritas berusia 17-25 tahun dan 26-35, jenis kelamin perempuan, pendidikan SMA/SMK/MAN, pekerjaan wiraswasta. Purwokerto Utara mayoritas 1 berusia 17-25 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan SMA/SMK/MAN, pekerjaan wiraswasta. Sokaraja 1 mayoritas berusia 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan SMA/SMK/MAN, pekerjaan wiraswasta.

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ns.Etlidawati S. Kep., M. Kep selaku pembimbing
2. Kris Linggardini, S. Kp., M. Kep selaku Penguji 1
3. Ns.Dyah Yulistika H, S. Kep., M. Kep selaku penguji 2
4. Seluruh Dosen dan staf Akademik Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Purwokerto

5. Kedua orang tua dan orang terkasih yang telah memberikan dukungan dan do'a.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, R. D. & Muliawati, R. (2013). Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi, Gaster. *Jurnal Ilmu Kesehatan (2)*
- Departemen Kesehatan. (2019). *Data Pusat Kesehatan Masyarakat Per Akhir Desember Tahun 2018*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Jawa Tengah. (2019). *Buku Saku Kesehatan Tri Wulan 2*.
- Dinas Kesehatan Banyumas. (2019). *Data Akreditasi Puskesmas Kabupaten Banyumas*.
- Husnati, (2016). Perbandingan Kepuasan Pasien Eks ASKES Dan Non-ASKES Di Puskesmas Pada Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional. *JSK 1 (3)*
- Kaporina, A., Setyawan, M.H. & Novitasari, A. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang, Prosiding Konferensi Nasional PPNI Jawa Tengah
- Mirshanti, Farahdila. Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi, dan Jenis Asuransi Pasien terhadap Kuslitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas. Diss.Universitas Sebelas Maret. 2018
- Noreti. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Tesis Universitas Terbuka Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Primayoga Andik. (2018). *Hubungan Kecepatan Respon Pelayanan, Kinerja Tenaga Kesehatan Dan Kondisi Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas 1 Sokaraja*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Rachmat, 2019. Hubungan Status Akreditasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tikala Baru Dan Puskesmas Tuminting Kota manado.