



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Gorontalo

*Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas Di Kota Gorontalo*

Widya Ramadanti Kasim<sup>1\*</sup>, Herlina Jusuf<sup>2</sup>, Moh. Rivai Nakoe<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo

\*Corresponding Author: E-mail: [widyakasim21@gmail.com](mailto:widyakasim21@gmail.com)

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 10 Sep, 2025

Revised: 11 Dec, 2025

Accepted: 22 Dec, 2025

#### Kata Kunci:

Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Akreditasi Dan Puskesmas

#### Keywords:

*Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Akreditasi Dan Puskesmas*

DOI: [10.56338/jks.v8i12.9710](https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9710)

### ABSTRAK

Puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan tercapai. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh puskesmas, tetapi juga melibatkan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan permasalahan mengenai kepuasan masyarakat, penanganan, dan pengaduan terhadap pelayanan puskesmas. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan status akreditasi puskesmas di Kota Gorontalo. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan status akreditasi puskesmas di Kota Gorontalo. Desain penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas yang berjumlah 18.823. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 392 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling. Hasil uji statistik menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumbo Raya berstatus akreditas dasar yaitu Kategori Baik (63,7 %), Puskesmas Sipatana berstatus akreditas madya yaitu kategori Baik (58,1 %), Puskesmas Kota Utara berstatus akreditas utama yaitu kategori Baik (71,3 %), dan Puskesmas Kota Barat berstatus akreditas Paripurna yaitu kategori Baik (52,6 %). Simpulan dari penelitian ini adalah 4 lokasi puskesmas masing-masing memiliki kepuasan pasien yang baik. Disarankan perlunya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas.

### ABSTRACT

*Puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan tercapai. Baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh puskesmas, tetapi juga melibatkan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan*

*tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas berdasarkan permasalahan mengenai kepuasan masyarakat, penangan, dan pengaduan terhadap pelayanan puskesmas. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan status akreditasi puskesmas di Kota Gorontalo. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan status akreditasi puskesmas di Kota Gorontalo. Desain penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas yang berjumlah 18.823. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 392 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode Accidental Sampling. Hasil uji statistik menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumbo Raya berstatus akreditas dasar yaitu Kategori Baik (63,7 %), Puskesmas Sipatana berstatus akreditas madya yaitu kategori Baik (58,1 %), Puskesmas Kota Utara berstatus akreditas utama yaitu kategori Baik (71,3 %), dan Puskesmas Kota Barat berstatus akreditas Paripurna yaitu kategori Baik (52,6 %). Simpulan dari penelitian ini adalah 4 lokasi puskesmas masing-masing memiliki kepuasan pasien yang baik. Disarankan perlunya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas.*

## PENDAHULUAN

Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah memenuhi standar akreditasi. Akreditasi Puskesmas bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien, meningkatkan perlindungan bagi sumber daya manusia kesehatan, masyarakat, lingkungan, serta Puskesmas sebagai sebuah institusi, serta meningkatkan kinerja Puskesmas dalam pelayanan kesehatan perseorangan dan/atau kesehatan masyarakat (Dian Mawarni et al., 2022).

Sejak diberlakukannya kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh puskesmas di Indonesia wajib mengikuti akreditasi. Melalui akreditasi, diharapkan kualitas pelayanan puskesmas semakin meningkat, salah satu diantaranya dapat dilihat dari peningkatan kepuasan pasien (R. D. Wulandari, Ridho, Supriyanto, Qomarrudin, et al., 2019).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan oleh pasien yang muncul sebagai akibat dan konsekuensi dari setiap kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien melakukan pembandingan dengan apa yang diinginkannya. Selanjutnya, kepuasan pasien juga merupakan hasil keluaran atas pelayanan kesehatan dan suatu perubahan dari sebuah sistem pelayanan kesehatan yang ingin dilaksanakan tidak mungkin akan sesuai dan tepat sasaran terlebih berhasil jika tidak melakukan pengukuran terhadap kepuasan pada pasien (Mokobimbing et al., 2019).

Kualitas pelayanan di puskesmas sangat berpengaruh Tentang kepuasan pasien. Karena, puskesmas sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam hal ini, kepuasan pasien merupakan suatu indikator yang dapat dijadikan tolak ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Kesehatan di puskesmas (Nufus et al., 2021). Oleh sebab itu puskesmas harus memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga masyarakat mampu hidup sehat dan tujuan pembangunan kesehatan akan tercapai. Terdapat dua pihak yang terlibat dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, yaitu pihak pemberi pelayanan (puskesmas) dan pihak penerima pelayanan (pasien). Jadi, baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan berdasarkan sudut pandang pihak puskesmas, tetapi juga harus melibatkan sudut pandang pasien (Nuviana et al., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian (Siregar et al., 2021), menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan, ketepatan waktu dan hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien, dengan meningkatkan kenyamanan pada bagian kondisi ruang tunggu yang masih agak berdesakan, kebersihan dan kelengkapan peralatan, dan kondisi toilet yang masih kurang baik, puskesmas harus lebih meningkatkan ketepatan waktu karena masih ada pasien yang mengeluhkan ketepatan waktu tenaga

kesehatan dan pelayanan yang masih lambat dan berbelit-belit serta puskesmas harus lebih meningkatkan hubungan tenaga kesehatan dengan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (R. D. Wulandari, Ridho, Supriyanto, & Qomarrudin, 2019) menyatakan bahwa status akreditasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karena, penting bagi puskesmas memperbaiki sistem pelayanan terutama terkait dengan pemenuhan janji layanan yang telah ditetapkan sebagai sasaran mutu, penyebaran informasi kepada masyarakat harus ditingkatkan, agar masyarakat menjadi mengetahui adanya akreditasi yang dijalankan oleh puskesmas.

Pada penelitian kali ini alasan penulis mengambil lokasi di Puskemas Dumbo Raya, Puskesmas Sipatana, Puskesmas Kota Utara, dan Puskesmas Kota Barat. Penulis mengambil lokasi Puskesmas Kota Barat yang berstatus akreditasi Paripurna karena Puskemas tersebut satu-satunya di Kota Gorontalo yang telah terakreditasi Paripurna dengan jumlah kunjungan 6.653 pasien tahun 2023. Puskesmas Kota Utara terakreditasi Utama dengan jumlah kunjungan 5.883 pasien tahun 2023, dengan jumlah tersebut merupakan jumlah kunjungan terendah diantara Puskesmas yang terakreditasi Utama yang menjadikan data lebih efesien. Puskemas Sipatana terakreditasi Madya dengan jumlah kunjungan 1.484 pasien tahun 2023, jumlah tersebut merupakan kunjungan terendah daripada Puskemas yang berakreditasi Madya lainnya. Puskesmas Dumbo raya terakreditasi Dasar dengan jumlah kunjungan 4.823 pasien tahun 2023, Puskemas tersebut satu-satunya di Kota Gorontalo yang telah terakreditasi Dasar.

Berdasarkan hasil observasi awal tentang tingkat kepuasan pasien yang dilakukan di empat puskesmas yang berbeda, didapatkan hasil observasi yaitu di Puskemas Dumbo Raya dari 20 responden terdapat 5 responden yang kurang puas, Puskesmas Sipatana dari 20 responden terdapat 4 responden yang kurang puas, Puskesmas Kota Utara didapatkan dari 20 responden terdapat 4 responden yang kurang puas, dan Puskesmas Kota Barat dari 20 responden terdapat 2 responden yang kurang puas. Hal ini dikarenakan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan, yaitu pada dimensi Tangibles kurangnya memadai tempat parkir di puskesmas, kamar mandi yang masih kurang pencahayaan. Kemudian pada dimensi Reliability terdapat pasien yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang diberikan, kemudian pada dimensi Responsiveness terdapat pasien yang merasa masih kurangnya pihak puskesmas memberitahu pasien tentang kapan pelayanan siap diberikan kepada pasien, kemudian pada dimensi Assurance pasien merasa ada beberapa petugas yang tidak ramah kepada pasien yang datang.

Berdasarkan uraian masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Status Akreditasi Puskesmas di Kota Gorontalo”.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif. Desain penelitian ini menggunakan desain Deskriptif. Penelitian Deskriptif dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta-fakta mengenai populasi secara sistematis dan akurat (irwan, 2022). Analisis data pada penelitian ini adalah analisis Univariat dengan menggunakan perhitungan analisa Deskriptif Program SPSS (Statistical Package for Social Sciences) (Donomulyo, 2022).

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di empat Puskesmas yaitu Puskesmas Dumbo Raya yang berakreditasi Dasar, Puskesmas Sipatana yang berakreditasi Madya, Puskesmas Kota Utara yang berakreditasi Utama, dan Puskesmas Kota Barat yang berakreditasi Paripurna. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni-September 2024.

Variabel penelitian ini yaitu Tingkat Kepuasan Pasien. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien yang datang berkunjung di Puskemas Dumbo Raya, Puskesmas Sipatana, Puskesmas Kota Utara, dan Puskesmas Kota Barat yang berjumlah 18.823 Pasien. Sampel pada penelitian ini yaitu 392

responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu secara Accidental Sampling.

## **HASIL**

### **Karakteristik Responden**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Tabel 1 distribusi frekuensi berdasarkan Usia di Puskesmas Dumbo Raya Kota Gorontalo

Usia	Jumlah	
	n	%
17-25	42	41,2
26-35	26	25,5
36-45	23	22,5
46-55	5	4,9
55-65	6	5,9
Total	102	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden paling banyak yang usia 17-25 tahun sebanyak 42 responden dengan persentase 41,2 % dan responden paling sedikit yang usia 46-55 sebanyak 5 responden dengan persentase 4,9 %.

#### **Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang dilakukan di 4 Lokasi penelitian yaitu Puskesmas Puskesmas Dumbo Raya, Puskesmas Sipatana, Puskesmas Kota Utara, dan Puskesmas Kota Barat sebagai berikut:

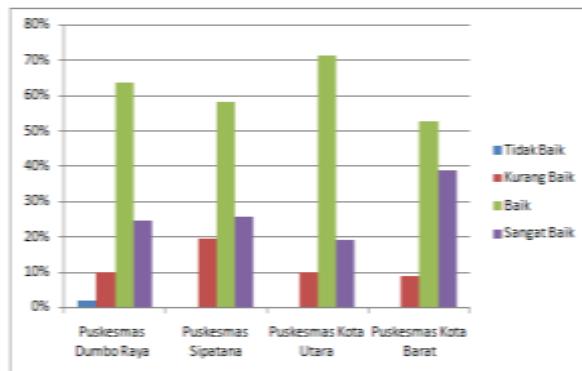
Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dumbo Raya, Puskesmas Sipatana, Puskesmas Kota Utara, dan Puskesmas Kota Barat Berdasarkan Akreditasi Tahun 2024

Kepuasan Pasien	Puskesmas Dumbo Raya (A. Dasar)	Puskesmas Sipatana (A. Madya)	Puskesmas Utara (A. Utama)	Puskesmas Kota Barat (A. Paripurna)
Tidak Baik	2,0 %	-	-	-
Kurang Baik	9,8 %	19,4 %	9,8 %	8,7 %
Baik	63,7 %	58,1 %	71,3 %	52,6 %
Sangat Baik	24,5 %	25,6 %	18,9 %	38,7 %
<b>Total</b>	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 17 dan grafik 1 dapat dilihat hasil tingkat kepuasan pasien yang dilakukan oleh peneliti yaitu bahwa hasil penelitian di empat puskesmas memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Puskesmas Dumbo Raya meraih persentase tertinggi sebesar 63,7% dengan kategori Baik dan terendah sebesar 2,0% dengan kategori Tidak Baik. Puskesmas Sipatana yang berstatus akreditasi Madya meraih persentase sebesar 58,1% Baik dan terendah 19,4% dengan kategori Kurang Baik. Puskesmas Kota Utara yang berstatus akreditasi utama meraih persentase sebesar 71,3% dengan kategori Baik dan

terendah sebesar 9,8% dengan kategori Kurang Baik. Dan Puskesmas Kota Barat yang berstatus akreditasi Paripurna meraih persentase sebesar 52,6% dengan kategori Baik dan terendah sebesar 8,7% dengan kategori Kurang Baik.



Grafik 1 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dumbo Raya, Puskesmas Sipatana, Puskesmas Kota Utara, dan Puskesmas Kota Barat Tahun 2024

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dumbo Raya yang Berstatus Akreditas Dasar

Berdasarkan hasil tabel penelitian yang dilakukan di Puskesmas Dumbo Raya Kota Gorontalo yang terakreditasi Dasar diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Dumbo Raya Kota Gorontalo. Penelitian di puskesmas ini, responden puas terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan pemeriksaan di puskesmas yaitu dalam aspek kesesuaian persyaratan yang sudah sesuai dengan yang diterima oleh pasien, aspek kemudahan prosedur yang sudah sangat mudah diterima oleh pasien, aspek tarif pelayanan yang gratis bagi pasien yang menggunakan BPJS dan sangat terjangkau bagi pasien yang melakukan pembayaran pelayanan dikarenakan tidak menggunakan BPJS, aspek kompotensi petugas kesehatan di puskesmas yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kompoten yang mereka miliki dan bisa memberikan yang terbaik kepada pasien, aspek perilaku petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik, aspek kualitas sarana dan prasarana yang ada di puskesmas sudah baik, lengkap dan tertata baik untuk diberikan dan digunakan oleh pasien yang berkunjung di Puskesmas Dumbo Raya, dan yang terakhir aspek penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada dipuskesmas ini tentunya selalu dikelola dengan baik oleh puskesmas dan digunakan dengan semestinya oleh pasien jika ingin mengadukan saran kalau ada masukkan untuk pihak puskesmas.

Hasil yang didapat sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian (Alfianita, 2017) yaitu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pada RSU Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, bila Perceived Service lebih rendah dari Expected Service, maka konsumen akan kecewa dan akan menyebut hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil tabel yang diambil langsung oleh peneliti melalui instrument kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan bahwa dari indikator penilaian dari kuesioner di Puskesmas Dumbo Raya yang terakreditasi dasar, yang menyatakan sangat sesuai sebesar 63,7 %. Dimana skor tersebut sudah memenuhi skor standar penilaian untuk puskesmas yang ter akreditasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Angeli & Susilawati, 2023) yaitu, menyatakan bahwa melalui pelaksanaan standar akreditasi puskesmas, diharapkan memberikan manfaat tidak hanya bagi kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan sesuai standar sehingga aman, tetapi juga bagi kepuasan dan keamanan petugas kesehatan, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan aspek legal dan pedoman tindakan medis, tetapi juga tetap memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Kualitas mutu dari puskesmas bukan hanya sekedar dilihat dari segi pelayanannya saja, namun dilihat dari segala aspek. Mulai dari segi sarana dan prasarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sampai tarif harga yang ditetapkan oleh puskesmas. Jika semuanya berkualitas baik, pengawas kualitas mutu atau asesor akan mempertimbangkan tingkatan akreditasi yang akan diberikan.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian (Batubara et al., 2019) yaitu, bahwa status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan cakupan pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri. Dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Dumbo Raya, berdasarkan tabel 5 masih terdapat 10 responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan persentase yaitu 19,4 % dan 2 responden yang merasa tidak puas dengan persentase yaitu 2,0 %. Hal ini dikarenakan beberapa responden tersebut di Puskesmas Dumbo Raya masih kurang, yaitu pada aspek kecepatan waktu puskesmas dalam memberikan pelayanan, aspek perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, aspek kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, aspek perilaku kesopanan petugas, aspek sarana dan prasarana yang ada di puskesmas, dan aspek penggunaan pengguna layanan yang masih kurang maksimal penggunaanya di Puskesmas Dumbo Raya.

Hal ini sejalan dengan teori dalam penelitian (Rahmah, 2017) yaitu tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas terlihat dari kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan tersebut. Dengan kata lain, makin tinggi tingkat kepuasan maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik saja, akan tetapi juga diukur melalui sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

### **Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sipatana yang Berstatus Akreditas Madya**

Berdasarkan hasil tabel penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sipatana Kota Gorontalo diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Sipatana. Penelitian di puskesmas ini, responden puas terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan pemeriksaan di puskesmas aspek kesesuaian yaitu dalam persyaratan yang sudah sesuai dengan yang diterima oleh pasien, aspek kemudahan prosedur yang sudah sangat mudah diterima oleh pasien, aspek tarif pelayanan yang gratis bagi pasien yang menggunakan BPJS dan sangat terjangkau bagi pasien yang melakukan pembayaran pelayanan dikarenakan tidak menggunakan BPJS, aspek kompetensi petugas kesehatan di puskesmas yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kompeten yang mereka miliki dan bisa memberikan yang terbaik kepada pasien, aspek kualitas sarana dan prasarana yang ada di puskesmas sudah baik, lengkap dan tertata baik untuk diberikan dan digunakan oleh pasien yang berkunjung di Puskesmas Sipatana.

Sebagaimana teori dalam penelitian (Andriana et al., 2021) yaitu, salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan harapan yang diharapkan oleh pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Alfianita, 2017) yaitu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pada RSU Bhayangkara Mappaoudang Kota Makassar. Apabila kualitas pelayanan jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik

atau sama dengan yang dibayangkan, maka cenderung akan mencoba kembali. Akan tetapi, bila Perceived Service lebih rendah dari Expected Service, maka konsumen akan kecewa dan akan menyetop hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil tabel yang diambil langsung oleh peneliti melalui instrument kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan bahwa dari indikator penilaian dari kuesioner di Puskesmas Sipatana yang terakreditasi Madya, yang menyatakan sangat sesuai sebesar 58,1 %. Dimana skor tersebut sudah memenuhi skor standar penilaian untuk puskesmas yang ter akreditasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Angeli & Susilawati, 2023) yaitu, menyatakan bahwa melalui pelaksanaan standar akreditasi puskesmas, diharapkan memberikan manfaat tidak hanya bagi kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan sesuai standar sehingga aman, tetapi juga bagi kepuasan dan keamanan petugas kesehatan, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan aspek legal dan pedoman tindakan medis, tetapi juga tetap memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Kualitas mutu dari puskesmas bukan hanya sekedar dilihat dari segi pelayanannya saja, namun dilihat dari segala aspek. Mulai dari segi sarana dan prasarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sampai tarif harga yang ditetapkan oleh puskesmas. Jika semuanya berkualitas baik, pengawas kualitas mutu atau asesor akan mempertimbangkan tingkat akreditasi yang akan diberikan.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian (Batubara et al., 2019) yaitu, bahwa status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan cakupan pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri.

Dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Sipatana, berdasarkan tabel 10 masih terdapat 6 responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan persentase yaitu 19,4 %. Hal ini dikarenakan beberapa responden tersebut di Puskesmas Sipatana masih kurang, yaitu pada aspek kecepatan waktu puskesmas dalam memberikan pelayanan, aspek perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, dan aspek penggunaan pengguna layanan yang masih kurang maksimal penggunaanya di Puskesmas Sipatana.

Hal ini sejalan dengan teori dalam penelitian (Rahmah, 2017) yaitu tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas terlihat dari kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan tersebut. Dengan kata lain, makin tinggi tingkat kepuasan maka makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik saja, akan tetapi juga diukur melalui sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

### **Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Kota Utara yang Berstatus Akreditas Utama**

Berdasarkan hasil tabel penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kota Utara. Penelitian di puskesmas ini, responden puas terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan pemeriksaan di puskesmas aspek kesesuaian yaitu dalam persyaratan yang sudah sesuai dengan yang diterima oleh pasien, aspek kemudahan prosedur yang sudah sangat mudah diterima oleh pasien, aspek kecepatan waktu yang sudah cepat diberikan oleh puskesmas kepada pasien, aspek tarif pelayanan yang gratis bagi pasien yang menggunakan BPJS dan sangat terjangkau bagi pasien yang melakukan pembayaran pelayanan dikarenakan tidak menggunakan BPJS, aspek kompotensi petugas kesehatan di puskesmas yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kompoten yang mereka miliki dan bisa memberikan yang terbaik kepada pasien, aspek perilaku petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik, aspek kualitas sarana dan prasarana yang ada di puskesmas sudah baik, lengkap dan tertata baik untuk diberikan dan digunakan oleh pasien yang berkunjung di Puskesmas Kota Utara.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Yanti, 2013) yaitu hasil penelitian sebanyak 30 responden (75,0 %) menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Dalam hal ini,

pelayanan keperawatan yang dimaksud meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible (kenyataan) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, perawat dan sarana informasi/komunikasi, reliability (keandalan) yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, responsiveness (tanggung jawab) yaitu keinginan para perawat dalam memberikan pelayanan yang tanggap, assurance (jaminan) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat, dan emphaty (empati) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, kounikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien secara individual.

Sebagaimana teori dalam penelitian (Tanan, 2013) yaitu, Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan. Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan. Pasien dan keluarganya akan puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Kenyamanan ruang tunggu, petugas loket yang cekatan, antrian yang tidak lama, kebersihan toilet, kemudahan administrasi dan sebagainya memberikan kontribusi yang cukup besar pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil tabel yang diambil langsung oleh peneliti melalui instrument kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan bahwa dari indikator penilaian dari kuesioner di Puskesmas Kota Utara yang terakreditasi Utama, yang menyatakan sangat sesuai sebesar 71,3 %. Dimana skor tersebut sudah memenuhi skor standar penilaian untuk puskesmas yang ter akreditasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Angeli & Susilawati, 2023) yaitu, menyatakan bahwa melalui pelaksanaan standar akreditasi puskesmas, diharapkan memberikan manfaat tidak hanya bagi kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan sesuai standar sehingga aman, tetapi juga bagi kepuasan dan keamanan petugas kesehatan, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan aspek legal dan pedoman tindakan medis, tetapi juga tetap memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Kualitas mutu dari puskesmas bukan hanya sekedar dilihat dari segi pelayanannya saja, namun dilihat dari segala aspek. Mulai dari segi sarana dan prasarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sampai tarif harga yang ditetapkan oleh puskesmas. Jika semuanya berkualitas baik, pengawas kualitas mutu atau asesor akan mempertimbangkan tingkatan akreditasi yang akan diberikan.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian (Batubara et al., 2019) yaitu, bahwa status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan cakupan pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri.

Dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Utara, berdasarkan tabel 15 masih terdapat 8 responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dengan persentase yaitu 9,8 %. Hal ini dikarenakan beberapa responden tersebut di Puskesmas Kota Utara masih kurang, seperti pada aspek kurangnya penjelasan petugas kepada pasien tentang kemudahan prosedur di puskesmas ini, aspek kecepatan waktu yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien, aspek kualitas sarana dan prasarana, dan aspek penanganan pengaduan layanan di Puskesmas Kota Utara terdapat beberapa unit pelayanan tidak ada kotak saran ataupun kotak kepuasan pasien yang membuat pasien tidak bisa memberikan pendapatnya terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmah, 2017) yaitu terdapat 3,75 % responden yang merasa tidak puas, ketidak puasan tertinggi terdapat pada indikator waktu pelayanan yaitu sebanyak 10% responden menjawab tidak puas dan 3,8 % sangat tidak puas. Menurut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada responden, beberapa responden mengeluhkan waktu tunggu pelayanan terutama pada bagian administrasi. Pada hari-hari tertentu keadaan di tempat pendaftaran sangat padat, sehingga pasien yang datang pada waktu tersebut merasa jemu dan harus mengantri lebih lama untuk mendapatkan pelayanan di BPG.

## Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Kota Barat yang Berstatus Akreditasi Paripurna

Berdasarkan hasil tabel penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Barat Kota Gorontalo diperoleh data sebagian besar responden puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Kota Barat Kota Gorontalo. Penelitian di puskesmas ini, responden puas terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan pemeriksaan di puskesmas yaitu dalam aspek kesesuaian persyaratan yang sudah sesuai dengan yang diterima oleh pasien, aspek kemudahan prosedur yang sudah sangat mudah diterima oleh pasien, aspek kecepatan waktu yang sudah cepat diberikan oleh puskesmas kepada pasien, aspek tarif pelayanan yang gratis bagi pasien yang menggunakan BPJS dan sangat terjangkau bagi pasien yang melakukan pembayaran pelayanan dikarenakan tidak menggunakan BPJS, aspek kompetensi petugas kesehatan di puskesmas yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kompetensi yang mereka miliki dan bisa memberikan yang terbaik kepada pasien, aspek perilaku petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dengan sangat baik, aspek kualitas sarana dan prasarana yang ada di puskesmas sudah baik, lengkap dan tertata baik untuk diberikan dan digunakan oleh pasien yang berkunjung di Puskesmas Kota Barat, dan yang terakhir aspek penanganan pengaduan pengguna layanan yang ada di puskesmas ini tentunya selalu dikelola dengan baik oleh puskesmas dan digunakan dengan semestinya oleh pasien jika ingin mengadukan saran kalau ada masukkan untuk pihak puskesmas.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, seperti penelitian (A. R. C. Wulandari, 2018) dalam penelitian tersebut, responden puas dalam pelayanan penerimaan pasien dan pelayanan ruang rawat, keefektifitasan pelayanan diukur dengan kehandalan petugas dengan parameter diantaranya pelayanan yang tepat, kemudahan prosedur pendaftaran, ketepatan jadwal dalam memeberikan pelayanan. Menurut beberapa responden saat masuk ke rumah sakit proses administrasi sangat mudah. Selain itu, petugas rumah sakit memahami kebutuhan dan keinginan responden.

Sebagaimana teori dalam penelitian (Tanan, 2013) yaitu, Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan. Pasien sebagai pelanggan eksternal tidak hanya menginginkan kesembuhan dari sakit yang diderita tetapi juga merasakan dan menilai bagaimana ia diperlakukan dalam proses pelayanan. Pasien dan keluarganya akan puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Kenyamanan ruang tunggu, petugas loket yang cekatan, antrian yang tidak lama, kebersihan toilet, kemudahan administrasi dan sebagainya memberikan kontribusi yang cukup besar pada kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil tabel yang diambil langsung oleh peneliti melalui instrument kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat didapatkan bahwa dari indikator penilaian dari kuesioner di Puskesmas Kota Barat yang terakreditasi Paripurna, yang menyatakan sangat sesuai sebesar 52,6 %. Dimana skor tersebut sudah memenuhi skor standar penilaian untuk puskesmas yang ter akreditasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Angeli & Susilawati, 2023) yaitu, menyatakan bahwa melalui pelaksanaan standar akreditasi puskesmas, diharapkan memberikan manfaat tidak hanya bagi kepuasan pasien karena pelayanan yang diberikan sesuai standar sehingga aman, tetapi juga bagi kepuasan dan keamanan petugas kesehatan, karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan aspek legal dan pedoman tindakan medis, tetapi juga tetap memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Kualitas mutu dari puskesmas bukan hanya sekedar dilihat dari segi pelayanannya saja, namun dilihat dari segala aspek. Mulai dari segi sarana dan prasarana, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sampai tarif harga yang ditetapkan oleh puskesmas. Jika semuanya berkualitas baik, pengawas kualitas mutu atau asesor akan mempertimbangkan tingkatan akreditasi yang akan diberikan.

Hal ini sejalan juga dengan penelitian (Batubara et al., 2019) yaitu, bahwa status akreditasi puskesmas dapat dipengaruhi oleh ketersediaan dan cakupan pelayanan kesehatan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan kesehatan di puskesmas itu sendiri.

Dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kota Barat, berdasarkan tabel 20 terdapat 12 responden masih kurang puas dengan pelayanan di puskesmas dengan persentase 8,8 % dan terdapat 1 responden yang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan yang diterima dengan persentase 0,7 %. Berdasarkan hasil pengamatan dari peneliti, hal ini terjadi dikarenakan beberapa responden tersebut merasa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas masih kurang diterima oleh responden tersebut, baik dalam hal aspek kemudahan prosedur yang masih kurang jelas dimengerti oleh responden, ataupun kecepatan waktu pelayanan yang diterima oleh responden, dan masih kurang maksimalnya fungsi penggunaan pada aspek penanganan pengaduan layanan di Puskesmas Kota Barat.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahmah, 2017) yaitu, terdapat 1,05 % yang menjawab tidak puas dan 0,31 % menjawab sangat tidak puas. Dari hasil pengamatan dari peneliti, kemungkinan ketidakpuasan disebabkan oleh kurangnya penjelasan dari tenaga kesehatan tentang hasil pemeriksaan dan perawatan yang diperlukan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan ada kondisi dimana banyaknya antrian pasien sehingga kesempatan waktu bagi pelayanan pemeriksaan terkadang memerlukan waktu yang lebih singkat, sehingga dapat mempengaruhi kejelasan informasi yang didapatkan oleh pasien.

## KESIMPULAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Dumbo Raya Kota Gorontalo yang Berstatus Akreditas Dasar yaitu berada di kategori B (Baik) dengan persentase sebesar 63,7%, dimana skor tersebut sudah memenuhi standar penilaian untuk puskesmas yang terakreditasi.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sipatana Kota Gorontalo yang Berstatus Akreditas Madya yaitu berada di kategori B (Baik) dengan persentase sebesar 58,1%, dimana skor tersebut sudah memenuhi standar penilaian untuk puskesmas yang terakreditasi.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Utara Kota Gorontalo yang Berstatus Akreditas Utama yaitu berada di kategori B (Baik) dengan persentase sebesar 71,3%, dimana skor tersebut sudah memenuhi standar penilaian untuk puskesmas yang terakreditasi.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Barat Kota Gorontalo yang Berstatus Akreditas Paripurna yaitu berada di kategori B (Baik) dengan persentase sebesar 52,6 %, dimana skor tersebut sudah memenuhi standar penilaian untuk puskesmas yang terakreditasi.

## SARAN

Pihak Puskesmas diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait penjelasan kemudahan prosedur pelayanan yang ada di puskesmas, kecepatan waktu puskesmas dalam memberikan pelayanan, diharapkan perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana di puskesmas agar pasien bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari puskesmas.

Diharapkan pihak puskesmas untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan akurat untuk bisa mengetahui sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan puskesmas telah memenuhi harapan pasien demi upaya peningkatan mutu layanan kesehatan puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianita, L. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA RSU BHAYANGKARA MAPPAOUDANG KOTA MAKASSAR PROPINSI SULAWESI SELATAN.
- Andriana, P., Susanti, I. H., & Yudono, D. T. (2021). Gambaran tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawalo Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas Tahun 2021. 43, 1267–1272.
- Angeli, B. R., & Susilawati, S. (2023). Komparasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Sumatera Utara. Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan, 17(3), 1861. <https://doi.org/10.35931/aq.v17i3.2160>

- Batubara, S., Natipulu, L. R., Kasim, F., Manalu, E. D., & Jauhari, W. (2019). Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Di Kabupaten Simalungun. WAHANA INOVASI, 8(1), 45–53. <https://doi.org/10.36656/jpkm.v2i2.239>
- Donomulyo, U. P. T. P. (2022). SURVEY KEPUASAN PELANGGAN PUSKESMAS DONOMULYO TAHUN 2022. 343.
- Irwan. 2021. Metode Penelitian Kesehatan. Zahir Publishing.
- Mawarni, D., Sabran, Puspitasari, S. T., & Wardani, L. M. K. (2022). Gambaran Akreditasi Puskesmas Indonesia Berdasarkan Riset Fasilitas Kesehatan 2019. Ikesma: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 18(1), 52–56. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v18i1.26551>
- Mokobimbang, V. M., Mandagi, C. K. F., Korompis, G. E. C., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). STATUS AKREDITASI PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS SARIO DAN PUSKESMAS RANOTANA WERU KOTA MANADO PENDAHULUAN Kepuasan pasien adalah suatu tingkatan perasaan oleh pasien yang muncul sebagai akibat dan konsekuensi dari setiap kinerja layanan kesehatan yang dip. KESMAS, 8(5), 11–25.
- Nufus, I., Prabandari, S., & Santoso, J. (2021). Gambaran Kepausan Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Pagiyanten. Jurnal Ilmiah Farmasi, 1–8.
- Rahmah, R. N. (2017). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Sukajadi Kota Bandung.
- Siregar, H. K., Lipin, & Pipin, A. (2021). KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT : A LITERATURE REVIEW Program Studi S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta , Jakarta Program Studi S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada Jakarta , Jakarta diberik. Kesehatan Holistic, 5, 18–30. <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.107>
- Tanan, L. (2013). DI PUSKESMAS BARA PERMAI KOTA PALOPO TAHUN 2013.
- Wahyu Nuviana ,Muhammad Noor, J. B. (2018). JURNAL JAMAL-1 (08-21-18-12-20-56).
- Wulandari, A. R. C. (2018). Skripsi analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar.
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., & Qomarrudin, M. B. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. JURNAL MKMI, 15, 228–236. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v15i3.6195>
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 15(3), 228–236. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i3.6195>
- Yanti, N. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Massamba Kabupaten Luwu Utara.