

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN STATUS AKREDITASI DI PUSKESMAS UPTD LEMPAKE, KOTA SAMARINDA 2024

Herry Farjam¹, Nordianiwati², Qayla Sari³

herryfarjam86@gmail.com¹, nordianiwati@uwgm.ac.id², qaylasarii28@gmail.com³

Universitas Widya Gama Mahakam

ABSTRAK

Latar Belakang: Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda mengalami penurunan dari nilai 86,02 sejak tahun 2022 dan mengalami penurunan menjadi 85,23 pada tahun 2023. Tujuan akreditasi puskesmas adalah untuk meningkatkan kredibilitas organisasi pelayanan kesehatan, dan akreditasi diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan puskesmas dalam hal kepuasan pasien. Tujuan: Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda Tahun 2024. Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan Metode penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel terdiri dari 100 responden pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Pengolahan data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-square. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan Waktu Pelayanan ($\chi^2=0,048 < 0,05$ Value) Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran (χ^2 - Value $0,007 < 0,05$) dan Sarana dan Prasarana (χ^2 - Value $0,000 < 0,05$) dengan Status Akreditasi. Kesimpulan: Kesimpulan yang pertama terdapat hubungan antara Waktu Pelayanan dengan Status Akreditasi di UPTDD Puskesmas Lempake diperoleh nilai p – value $0.048 > 0.05$. Kedua terdapat hubungan Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran dengan Status Akreditasi di UPTDD Puskesmas Lempake diperoleh nilai p – value $0.007 > 0.05$, dan Ketiga terdapat hubungan Sarana dan Prasarana dengan Status Akreditasi di UPTDD Puskesmas Lempake diperoleh nilai p – value $0.000 > 0.05$.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Akreditasi Puskesmas, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah sektor layanan kesehatan yang memberikan inisiatif kesehatan penting di garis depan dan bekerja langsung dengan masyarakat setempat. Puskesmas berada di garis depan dalam memberikan intervensi kesehatan penting. Untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas, Puskesmas harus tersertifikasi secara berkala minimal tiga tahun sekali (Ferizal, 2021). Tujuan akreditasi puskesmas adalah untuk meningkatkan kredibilitas institusi pelayanan kesehatan, dan akreditasi diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.

Akreditasi Puskesmas diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 46 tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Akreditasi Puskesmas adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standar Akreditasi. Penetapan status Akreditasi Puskesmas terdiri atas lima tingkatan yaitu : tidak terakreditasi, terakreditasi dasar, terakreditasi madya, terakreditasi utama dan terakreditasi paripurna (Peraturan Menteri RI, 2015).

Manfaat dari meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya yaitu meningkatnya kepuasan pasien. Kepuasan Pasien adalah salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan suatu layanan yang diberikan dan dapat digunakan sebagai feed back bagi pihak manajemen penyelenggara pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien di Puskesmas tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas tersebut Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pasien, dan kepuasan tersebut berhubungan dengan minat kunjungan Puskesmas.

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan oleh Maria Rosita Yewen (2019) Ada hubungan antara status akreditasi puskesmas dan tingkat kepuasan pasien di puskesmas di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat. Sedangkan Penelitian yang dilakukan di Puskesmas dan Rumah Sakit Kabupaten Bantul di Lebanon menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara status akreditasi dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa status akreditasi tidak dapat menjamin mutu pelayanan medis yang berujung pada kepuasan pasien.

Data komisi Akreditasi FKTP sampai dengan 31 Desember 2020, capaian akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) sebanyak 56.3% (9.332 dari 16.568 FKTP). Dari data tersebut jumlah Puskesmas terakreditasi sebanyak 89,7% (9.153 dari 10.203 Puskesmas), yang tersebar di 34 provinsi (Kemenkes RI, 2023).

Data Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang tersebar di 10 Kabupaten dan Kota di Provinsi Kalimantan Timur terdapat 188 Puskesmas yang sudah terakreditasi (Dinkes Provinsi Kaltim, 2023). Data Dinas Kesehatan Kota Samarinda Sendiri terdapat 26 Puskesmas yang telah terakreditasi.

SKM merupakan suatu metode pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. SKM sebaiknya dilakukan minimal setahun sekali, dan hasilnya dinyatakan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM mengevaluasi setidaknya sembilan unsur: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tugas, spesifikasi produk jenis layanan, kemampuan pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan komentar, peralatan dan infrastruktur yang akan dilakukan.

Puskesmas Lempake merupakan Puskesmas pertama yang terakreditasi Paripurna di Kota Samarinda, Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake pada tahun 2022 sebanyak 32.274 sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 29.134, dilihat dari angka tersebut terjadi penurunan angka kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2023 di Puskesmas Lempake, juga Puskesmas Lempake mengalami penurunan IKM pada dua tahun terakhir. Data skor IKM pada Puskesmas Lempake tahun 2022 yaitu dari skor 86.02 pada tahun 2023 menjadi 85,23, Penurunan skor IKM ini berbanding terbalik dengan salah satu unsur

akreditasi Puskesmas: Puskesmas menerapkan peningkatan mutu secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dengan kata lain, akreditasi puskesmas membantu meningkatkan kepuasan pasien.

Ditinjau dari hal tersebut Peneliti tertarik melakukan penelitian di UPTD Puskesmas Lempake yang memiliki status akreditasi Paripurna. Dengan Judul Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Status Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda Tahun 2024. Untuk mengkaji lebih lanjut akan permasalahan tersebut.

METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei analitik menggunakan pendekatan cross sectional, yaitu penelitian yang menggali, menganalisis dan menjelaskan bagaimana hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda dengan status akreditasi Paripurna dan waktu penelitian pada bulan Februari tahun 2024.

Populasi dalam ini penelitian yaitu seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Lempake pada tahun 2023. Data kunjungan pasien untuk tahun 2023 adalah sebanyak 29.134 orang. Teknik pengambilan Sampel dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling menggunakan teknik Accidental Sampling.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen dan skala likert sebagai teknik penentuan skor. Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang diperoleh diolah dengan cara editing, coding, entri data, cleaning data dan tabulasi. Kemudian data yang telah diolah akan dianalisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Univariat

a. Variabel Waktu Pelayanan

Tabel 1. Distribusi jawaban Responden Berdasarkan waktu pelayanan pada pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Waktu Pelayanan	f	%
Tidak Puas	28	28%
Puas	72	72%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1. diperoleh gambaran bahwa dari 100 pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake yang terlibat dalam penelitian ini responden yang tidak puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake berjumlah 28 responden (28%). Sedangkan sebagian besar Puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake berjumlah 72 responden (72%).

b. Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran

Tabel 2. Distribusi jawaban Responden Berdasarkan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran pada pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran	f	%
Tidak Puas	5	5%
Puas	95	95%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2. diperoleh gambaran bahwa dari 100 pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake yang terlibat dalam penelitian ini responden yang tidak puas dengan Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Lempake berjumlah 5 responden (5%). Sedangkan sebagian besar Puas dengan Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Lempake berjumlah 95 responden (95%).

c. Variabel Sarana dan Prasarana

Tabel 3. Distribusi jawaban Responden Berdasarkan sarana dan prasarana pada pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Sarana dan Prasarana	f	%
Tidak Puas	11	11%
Puas	89	89%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3. diperoleh gambaran bahwa dari 100 pasien rawat jalan di Puskesmas Lempake yang terlibat dalam penelitian ini responden yang tidak puas dengan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Lempake berjumlah 11 responden (11%). Sedangkan sebagian besar Puas dengan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Lempake berjumlah 89 responden (89%).

2. Hasil Uji Bivariat

a. Hubungan waktu pelayanan dengan Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Tabel 4. Tabulasi Silang antara Variabel waktu pelayanan dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda

No	Waktu Pelayanan	Akreditasi Puskesmas				Jumlah		P Value
		Sesuai Standar		Tidak Sesuai		n	%	
		N	%	n	%			
1.	Tidak Puas	18	18%	10	10%	28	28%	0.048
2.	Puas	61	61%	11	11%	72	72%	
Jumlah		79	79%	22	22%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4. diatas dari 100 orang responden yang puas dengan waktu pelayanan sebanyak 72 orang (72%) dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 61 orang (61%) dan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu sebanyak 11 orang (11%). Selain itu yang tidak puas dengan waktu pelayanan sebanyak 28 orang (28%) dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas Lempake sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 18 orang (18%) dan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu sebanyak 10 orang (10%).

Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan yaitu $p\ value = 0.048$. Hal ini mengindikasikan bahwasannya ada hubungan antara waktu pelayanan dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake, sebab $p\text{-value } 0.048 < 0,05$.

b. Hubungan Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran dengan Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Tabel 5. Tabulasi Silang antara Hubungan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda

No	Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran	Akreditasi Puskesmas				Jumlah		P Value
		Sesuai Standar		Tidak Sesuai		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Tidak Puas	1	1%	4	4%	5	5%	0.007
2.	Puas	78	78%	17	17%	95	95%	
Jumlah		79	79%	21	21%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5. diatas dari 100 orang responden yang puas dengan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran sebanyak 95 orang (95%) dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 78 orang (78%) dan mengatakan Akreditasi Puskesmas Lempake tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu sebanyak 17 orang (17%). Selain itu yang tidak puas dengan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran sebanyak 5 orang (5%) dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 1 orang (1%) dan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu sebanyak 4 orang (4%).

Hasil uji chi-square menunjukkan bahwa nilai yang dihasilkan yaitu $p\ value = 0.007$, Hal ini mengindikasikan bahwasannya ada hubungan antara produk spesifikasi pelayanan pendaftaran dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake, sebab $p\text{-value } 0.007 < 0,05$.

c. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Tabel 6. Tabulasi Silang antara Hubungan sarana dan prasarana dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda

NO	Sarana dan Prasarana	Akreditasi Puskesmas				Jumlah		P Value
		Sesuai Standar		Tidak Sesuai		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Tidak Puas	3	3%	8	8%	11	11%	0.000
2.	Puas	76	76%	13	13%	89	89%	
Jumlah		79	79%	21	21%	100	100%	

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 6. diatas dari 100 orang responden yang puas dengan sarana dan prasarana sebanyak 89 orang (89%) dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 76 orang (76%) dan mengatakan Akreditasi Puskesmas Lempake tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu sebanyak 13 orang (13%). Selain itu yang tidak puas dengan waktu pelayanan sebanyak 11 orang (11%) dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 3 orang (3%) dan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu sebanyak 8 orang (8%).

Hasil uji chi-square menunjukkan nilai yang dihasilkan $p\text{-value} = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sarana dan prasarana UPTD Puskesmas Lempake dengan status akreditasi dengan $p\text{-value} < 0,000. 0,05$.

Pembahasan

1. Hubungan Waktu Pelayanan dengan Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda

Nilai P diperoleh melalui uji statistik dengan menggunakan uji chi-square $0,048 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain terdapat hubungan antara masa kerja dengan status akreditasi pada UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda. Hasil penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 72 orang (72%) responden puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 61 orang (61%). Hal ini dikarenakan responden mengatakan waktu pelayanan yang diberikan Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan Puskesmas yang terakreditasi Paripurna, serta yang dibutuhkan oleh pasien seperti Petugas pelayanan akan memberikan pelayanan tepat waktu atau sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menjamin kepuasan pasien terhadap jam pelayanan yang diberikan, berdasarkan informasi yang diberikan dan dijelaskan pada papan informasi.

Terdapat pula responden yang puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake namun mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake sebanyak 11 orang atau (11%). Hal ini dikarenakan responden masih menganggap status akreditasi Puskesmas bukan penetapan atas kepuasan bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

Terdapat 28 orang (28%) mengatakan tidak puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yang terakreditasi Paripurna yaitu sebanyak 10 orang (10%). Hal ini dikarenakan waktu pelayanan yang di dapatkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari seluruh jenis pelayanan itu sangat lama Terdapat pula responden yang tidak puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake namun mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake sebanyak 11 orang atau (11%). Hal ini dikarenakan Status Akreditasi dari puskesmas Lempake yang mendapatkan status Paripurna dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memeriksakan kesehatannya di puskesmas tersebut.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan tinjauan lapangan dan wawancara, responden maka, peneliti berasumsi ada hubungan waktu pelayanan dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake yang terakreditasi Paripurna. Hal ini dikarenakan dengan tingginya angka kepuasan responden pada waktu pelayanan di Puskesmas Lempake, memungkinkan akreditasi Puskesmas Lempake sudah sesuai dengan status dan standar yang telah ditetapkan sebab, Puskesmas dengan kategori status akreditasi lebih tinggi juga cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

2. Hubungan Produk Spesifikasi Pelayanan Pendaftaran dengan Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda.

Nilai P diperoleh melalui uji statistik dengan menggunakan uji chi-square $0,007 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu terdapat hubungan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda. Hasil penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 95 orang (95%) responden puas dengan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran di Puskesmas Lempake dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas telah cukup sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 78 orang (78%). Hal ini dikarenakan responden mengatakan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran di puskesmas sudah telah cukup sesuai dengan standar pelayanan puskesmas yang terakreditasi Paripurna, seperti Jadwal waktu pelayanan dibuka dan tutup telah sesuai dengan yang telah dicantumkan, Informasi produk spesifikasi pelayanan pendaftaran yang sudah jelas, petugas pendaftaran melakukan pelayanan sesuai dengan nomor antrian. Terdapat pula responden yang puas dengan produk spesifikasi

pelayanan pendaftaran di Puskesmas Lempake namun mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake sebanyak 17 orang atau (17%). Hal ini dikarenakan responden masih menganggap status akreditasi Puskesmas bukan penetapan atas kepuasan bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

Terdapat 5 orang (5%) mengatakan tidak puas dengan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran di Puskesmas Lempake dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yang terakreditasi Paripurna yaitu sebanyak 4 orang (4%). Hal ini dikarenakan masih ada responden merasa hasil pelayanan yang diberikan dan didapatkan oleh pihak Puskesmas tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, salah satu contohnya petugas pendaftaran yang kurang ramah (empathy) dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal tersebut tidak sesuai dengan misi yang dicantumkan Puskesmas yaitu “Memberikan pelayanan kesehatan bermutu tinggi dengan mengutamakan kepuasan pelanggan”. Terdapat pula 1 orang atau (1%) responden yang tidak puas dengan waktu pelayanan di Puskesmas Lempake namun mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake. Hal ini dikarenakan Status Akreditasi dari puskesmas Lempake yang mendapatkan status Paripurna dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memeriksakan kesehatannya di puskesmas tersebut.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan tinjauan lapangan dan wawancara, responden maka, peneliti berasumsi ada hubungan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake yang terakreditasi Paripurna. Hal ini dikarenakan dengan tingginya angka kepuasan responden pada produk spesifikasi pelayanan pendaftaran, memungkinkan akreditasi. Puskesmas Lempake sudah sesuai dengan status dan standar yang telah ditetapkan sebab, Puskesmas dengan kategori status akreditasi lebih tinggi juga cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

3. Hubungan Sarana dan Prasarana dengan Akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda

Nilai P diperoleh melalui uji statistik dengan menggunakan uji chi-square $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu terdapat hubungan sarana dan prasarana dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda. hasil penelitian kepada 100 responden diketahui bahwa 89 orang (89%) responden puas dengan sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas telah sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yaitu sebanyak 76 orang (76%). Hal ini dikarenakan responden mengatakan sarana dan prasarana di puskesmas sudah sesuai dengan standar pelayanan puskesmas yang terakreditasi Paripurna, seperti ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan speaker di ruang tunggu pasien, terdapat tambahan fasilitas seperti kipas dan TV serta alat pemeriksaan pasien yang menunjang pelayanan. sehingga pasien merasa puas dengan sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake. Terdapat pula responden yang puas dengan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran di Puskesmas Lempake namun mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake sebanyak 13 orang atau (13%). Hal ini dikarenakan responden masih menganggap status akreditasi Puskesmas bukan penetapan atas kepuasan bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas.

Terdapat 11 orang (11%) mengatakan tidak puas dengan sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake dengan mengatakan Akreditasi Puskesmas tidak sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake yang terakreditasi Paripurna yaitu sebanyak 8 orang (8%). Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake belum cukup memadai untuk jumlah kunjungan pasien yang tinggi, salah satu contohnya pada saat peneliti melakukan observasi langsung di Puskesmas Lempake pada bagian Loker pendaftaran, Poli Umum dan beberapa ruangan lainnya belum cukup kursi untuk pasien yang menunggu

pelayanan di Puskesmas, masih banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat untuk menunggu dengan nyaman. Sehingga pasien terpaksa berdiri untuk menunggu pelayanan di Puskesmas Lempake, terlebih pada saat setelah hari libur yang dapat mengalami penonjakan jumlah pasien yang berkunjung. Sehingga masih ada responden yang mengeluhkan hal tersebut pada saat peneliti melakukan pengambilan data menggunakan kuesioner. Terdapat pula responden yang tidak puas dengan sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake namun mengatakan Akreditasi Puskesmas sesuai dengan standar pelayanan di Puskesmas Lempake sebanyak 3 orang atau (3%). Hal ini dikarenakan Status Akreditasi dari puskesmas Lempake yang mendapatkan status Paripurna dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memeriksakan kesehatannya di puskesmas tersebut.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan tinjauan lapangan dan wawancara, responden maka, peneliti berasumsi ada hubungan sarana dan prasarana dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake yang terakreditasi Paripurna. Hal ini dikarenakan dengan tingginya angka kepuasan responden pada sarana dan prasarana di Puskesmas Lempake, memungkinkan akreditasi. Puskesmas Lempake sudah sesuai dengan status dan standar yang telah ditetapkan sebab, Puskesmas dengan kategori status akreditasi lebih tinggi juga cenderung memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas mengenai Hubungan kepuasan pasien dengan status akreditasi Puskesmas di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan waktu pelayanan dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda Tahun 2024 dengan hasil p value menunjukkan p value = 0.048.
2. Terdapat hubungan produk spesifikasi pelayanan pendaftaran dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda Tahun 2024 dengan hasil p value menunjukkan p value = 0.007.

Terdapat hubungan sarana dan prasarana dengan status akreditasi di UPTD Puskesmas Lempake Kota Samarinda Tahun 2024 dengan hasil p value menunjukkan p value = 0.000.

DAFTAR PUSTAKA

- Angeli, B.R. and Susilawati (2023) '**Kesehatan Puskesmas Terakreditasi Sumatera Utara** Bintang Rizki Angeli Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Sumatera Utara Indonesia Susilawati Departemen Administrasi Kebijakan', *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 17(3), pp. 1861–1870.
- Antonius, M. (2022) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Pertama. Edited by Tata Mahyuvi. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Arikunto (2010) *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Betri Anita dkk (2019) *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Edited by Unggul Pebri Hastanto. Sleman: Group Penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Dinkes Kota Samarinda (2023) 'Data Terupdate Akreditasi Puskesmas Kota Samarinda'.
- Dinkes Provinsi Kaltim (2023) *Dari 188 Puskesmas Di Kaltim, 6 Belum Terakreditasi, Dinkes Provinsi Kaltim*.
- Ferizal (2021) *Sejarah Akreditasi Puskesmas Indonesia*. Edited by T.C. Jejak. Sukabumi: CV Jejak, anggota IKAPI.
- Haerawati Idris, I.G. (2021) *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. Pertama. Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan.
- Kemendes RI (2014) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat', *Implementation Science*, pp. 1–15.
- Kemendes RI (2019) 'Permenkes 43 tahun 2019 tentang Puskesmas'.
- Kemendes RI (2023) 'Kepmenkes Nomor 165 Tahun 2023 Tentang Standar Akreditasi Puskesmas

- (Pusat Kesehatan Masyarakat)', pp. 1–195.
- Kurdi, M. (2016) 'Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang', *Edisi*, 3(2), pp. 22–26. Available at: www.juliwi.com.
- Muhammad Fitri Rahmadan, dkk. (2020) *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Nurjannah, I., Trisna, P. and Raharjo, B.B. (2019) 'Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(2), pp. 324–336. Available at: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/27138>.
- Nursalam (2015) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. In *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis (4th ed.)*. Jakarta. 4th edn, *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. 4th edn. Edited by Peni Puji Lestari. Penerbit Salemba Medika.
- Peraturann Menteri RI (2015) 'Praturan Menteri Republik Indonesia Nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Pratik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.'
- Prof. Dr. Soekidjo Natoadmojo (2022) *Metode Penelitian Kesehatan*. Available at: <https://123dok.com/document/y6e3lp84-skripsi-pengaruh-kualitas-produk-terhadap-kepuasan-konsumen-makecents.html>.
- Rachmat, H.H. (2018) *Percepatan Pembangunan Kesehatan Di Indonesia: Melandaskan Pada Paradikma Sehat Dan Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan*. Edited by Tim UGM Press. Gadjah ada University Press.
- Soekidjo Notoatmodjo (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan, Rineka Cipta*.
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Yolanda Anastasia Sihombing (2022) *Loyalitas Pasien*. 1st edn. Edited by Moh. Nasarudin. Pekalongan: PT. Nasy Expanding Management.