

HUBUNGAN AKREDITASI PUSKESMAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

Mitha Rahmilah¹

¹Prodi Administrasi Kesehatan, Universitas Negeri Makassar
mitharahmilah@gmail.com

***Hirza Ainin Nur²**

²Prodi D3 Keperawatan, Institut Teknologi Kesehatan Cendekia Utama Kudus
* hirza.aini23@gmail.com

Ryryn Suryaman Prana Putra³

³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin
uyaputra17@gmail.com

Hendri Parluhutan L.Tobing⁴

⁴Prodi Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Medan
tobingsitakka@gmail.com

Coresspondence Author: Hirza Ainin Nur; hirza.aini23@gmail.com

Abstract: *Puskesmas is the frontline in organizing basic health efforts by prioritizing promotive and preventive efforts to achieve public health status. Puskesmas accreditation is one of the regulatory mechanisms that aims to encourage efforts to improve the quality and performance of Puskesmas services. The purpose of the study was to determine the relationship between puskesmas accreditation and the level of patient satisfaction at the puskesmas. The research design used in this study was cross sectional. The study was conducted at 2 health centers in Semarang Regency. The research was conducted in July 2024. The sample amounted to 240 respondents. The sampling technique used in this study was purposive sampling. Data analysis was performed univariate and bivariate. The results showed a relationship between the level of accreditation of health centers (p value: 0.042) on patient satisfaction. It is recommended that the health center improve and improve the quality of health services from all dimensions of reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness and conduct regular and continuous patient satisfaction surveys to evaluate the health service performance of the Puskesmas.*

Keywords: *Accreditation, Satisfaction, Health Center.*

Abstrak: Puskesmas merupakan garda depan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat. Akreditasi puskesmas merupakan salah satu mekanisme regulasi yang bertujuan untuk mendorong upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan Puskesmas. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di 2 Puskesmas Kabupaten Semarang. Penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2024. Sampel berjumlah 240 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan tingkat akreditasi puskesmas (p value: 0,042) terhadap kepuasan pasien. Disarankan kepada puskesmas memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari semua dimensi *reliability, assurance, tangible, empathy* dan *responsiveness* serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan Puskesmas.

Kata Kunci: Akreditasi, Kepuasan, Puskesmas.

A. Pendahuluan

Puskesmas merupakan unit pelayanan terdepan dan langsung dapat menjangkau masyarakat, melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya pokok kegiatan Puskesmas yang salah satunya pelayanan kesehatan dengan memberi pengobatan, Pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas meliputi pengobatan rawat jalan dan rawat inap termasuk di dalamnya upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama wajib menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan pedoman dari Kementerian Kesehatan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Jenis-jenis pelayanan yang disediakan perlu diketahui dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, sebagai wujud pemenuhan akses masyarakat terhadap pelayanan yang dibutuhkan (Depkes RI, 2015).

Puskesmas merupakan garda depan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Kebijakan yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan RI dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) khususnya puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja, dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan melalui mekanisme akreditasi. Puskesmas wajib diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali (Trisna & Raharjo, 2019).

Suatu layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila layanan tersebut mampu menjawab dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara menyeluruh. Artinya, pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari segi kecepatan atau ketepatan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut dirasakan bermanfaat dan relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat penerima layanan. Pelayanan publik, yang juga dikenal sebagai pelayanan umum, merujuk pada semua bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat, baik berupa barang publik maupun jasa publik. Pada dasarnya, tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan ini berada di tangan pemerintah, baik pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun lembaga-lembaga yang berada di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik dilaksanakan sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat serta sebagai bentuk pelaksanaan amanat dari peraturan perundang-undangan yang berlaku (Tawalujan et al., 2019).

Akreditasi puskesmas merupakan salah satu mekanisme regulasi yang bertujuan untuk mendorong upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan Puskesmas yang dilakukan oleh lembaga independen dan/atau lembaga yang dibentuk oleh Kementerian Kesehatan yang diberikan wewenang oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Dalam pelaksanaan akreditasi, bagi puskesmas dilakukan penilaian terhadap manajemen puskesmas, penyelenggaraan upaya Puskesmas, dan pelayanan klinis dengan menggunakan standar akreditasi puskesmas, untuk klinik menggunakan standar akreditasi klinik, sedangkan untuk praktik dokter dan dokter gigi mandiri dengan standar akreditasi pelayanan praktik mandiri kedokteran yang ditribitkan oleh Kementrian Kesehatan Republik Indonesia (Kunjoro,2016).

Kepuasan pasien merupakan aspek yang sangat bersifat subjektif, karena dipengaruhi oleh persepsi, pengalaman pribadi, harapan, dan kebutuhan masing-masing individu. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan pasien sulit untuk diukur secara pasti dan cenderung dapat berubah-ubah tergantung pada situasi, kondisi, serta interaksi pasien dengan tenaga kesehatan

maupun fasilitas yang tersedia. Namun demikian, tingkat subjektivitas tersebut dapat diminimalkan dan bahkan didekati ke arah yang lebih objektif apabila terdapat kesamaan pandangan atau penilaian dari sejumlah besar pasien terhadap aspek layanan tertentu. Dengan kata lain, jika banyak pasien merasakan hal yang sama terkait kualitas pelayanan, maka penilaian tersebut bisa dianggap lebih representatif (Taufiq, 2022). Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

B. Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di 2 Puskesmas Kabupaten Semarang. Penelitian dilakukan pada bulan Juli tahun 2024. Sampel berjumlah 240 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan

No	Variabel	Akreditasi	Akreditasi
		Madya	Utama
Tingkat Kepuasan Pasien			
1	Kurang Puas	45	30
2	Puas	75	90
Total		120	120

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa pada responden di Puskesmas dengan akreditasi madya, terdapat 45 responden yang menyatakan kurang puas Adapun pada responden di Puskesmas dengan akreditasi utama, diketahui terdapat 30 responden menyatakan kurang puas

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Tingkat Akreditasi Terhadap Kepuasan Pasien

Tingkat Akreditasi	Kepuasan Pasien				P value		
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Madya	45	38	75	62	120	100	0,042
Utama	30	25	90	75	120	100	
Jumlah	75	31	165	69	240	100	

Tabel di atas menunjukkan, dari 120 responden pasien puskesmas dengan akreditasi madya, terdapat 45 responden (38%) yang menyatakan kurang puas. Adapun dari 120 responden pasien puskesmas dengan akreditasi utama, terdapat 30 responden (25%) yang menyatakan kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* diperoleh nilai $p\ value = 0,001 < \alpha 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tingkat kareditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pasumah (2021) terkait perbedaan tingkat kepuasan pasien menurut akreditasi puskesmas. Hasil penelitian menunjukkan erdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi dasar dan madya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, tingkat akreditasi suatu puskesmas ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Semakin tinggi tingkat akreditasi yang dimiliki sebuah puskesmas, umumnya semakin baik pula mutu layanan yang diberikan, baik dari segi ketepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas, maupun profesionalisme tenaga kesehatan. Namun demikian, masih terdapat sejumlah responden yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Tercatat sebanyak 75 orang responden dalam

penelitian tersebut menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan di puskesmas. Ketidakpuasan ini kemungkinan disebabkan oleh berbagai faktor, seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien, terbatasnya fasilitas penunjang layanan, atau bahkan sikap tenaga kesehatan yang dirasa kurang ramah dan kurang responsif terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun akreditasi telah dilakukan, implementasi standar pelayanan masih memerlukan pengawasan dan evaluasi berkelanjutan agar benar-benar berdampak positif terhadap pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Akreditasi puskesmas merupakan suatu proses penting yang bertujuan utama untuk mendorong pembinaan secara menyeluruh dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja fasilitas kesehatan tingkat pertama. Proses ini tidak hanya sekadar formalitas, tetapi menjadi strategi yang terstruktur untuk memastikan adanya perbaikan yang berkelanjutan di berbagai aspek penting dalam operasional puskesmas. Hal ini mencakup peningkatan dalam sistem manajemen secara umum, sistem manajemen mutu, serta sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan upaya kesehatan masyarakat yang dilaksanakan oleh puskesmas. Selain itu, akreditasi juga menekankan pada pentingnya penerapan manajemen risiko secara sistematis guna meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan atau kejadian yang tidak diinginkan dalam pelayanan kesehatan (Marlina, 2022).

Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan akreditasi memiliki peran yang penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Hal ini terbukti dari perbandingan tingkat kepuasan pasien, di mana puskesmas yang telah berstatus terakreditasi menunjukkan rata-rata kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan puskesmas yang masih berada dalam tahap proses akreditasi. Perbedaan ini mencerminkan bahwa akreditasi bukan hanya sekadar pengakuan administratif, tetapi merupakan bentuk nyata dari upaya peningkatan kualitas layanan melalui penerapan standar yang lebih tinggi, sistem pelayanan yang lebih tertata, serta manajemen yang lebih profesional. Dengan adanya akreditasi, puskesmas terdorong untuk terus memperbaiki kinerja pelayanan, baik dari aspek sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maupun prosedur operasional, sehingga berdampak langsung terhadap pengalaman positif pasien. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa akreditasi dapat dijadikan sebagai salah satu indikator keberhasilan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan primer (Darajatu, 2023).

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan terdapat hubungan antara tingkat akreditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien. Disarankan kepada puskesmas Memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari semua dimensi reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan Puskesmas.

Daftar Pustaka

- Darajatun, R, H., Nurdin., Kesumah, N. (2023). *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Di Puskesmas*. Jurnal Sosial dan Sains. Vol 3. No. 4.
- Laurensius Arliman S et-all, *Legal Assistance for The Poor To Reach Justice*, Jurnal Cendekia Hukum, Volume 7, Nomor 2, 2022 .
- Maria Magareta Hutajulu, *Ilmu Untuk Ilmu Dan Ilmu Untuk Pemecahan Masalah*, Ensiklopedia Of Journal, Vol. 6 No. 3 Edisi 1. 2024
- Maria Margareta Hutajulu, *Space Occupying Lesion*, Ensiklopedia of Journal, Volume 1, Nomor 1, 2018.
- Marlina, S., Silalahi, N., Insani, S, D., Tarigan, H, N., Sitorus, F, E. (2020). *Hubungan Status*

- Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Di Kabupaten Simalungun. Jurnal Penelitian Keperawatan Medik. Vol 2. No. 2.*
- Pasumah, A, B. (2021). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Dengan Status Akreditasi Dasar Dan Madya Di Kota Manado. Jurnal Kesmas. Vol 10. No. 6.*
- Taufiq, M., Samsualam, S., & Batara, A. S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan kepercayaan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare: The Effect of Service Quality on Satisfaction and Confidence of Inpatients at the Andi Makassar Regional General Hospital Parepare. Journal of Muslim Community Health, 3(1),*
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., & Maramis, F. R. R. (2019). *Hubungan antara status akreditasi Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Kota Manado. Kesmas, 7(5).*
- Trisna, I. N. P., & Raharjo, B. B. (2019). *Status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien. HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development), 3(2).*