

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Centro de Saude Comoro Dili Timor Leste

*The Relationship Between Quality of Service and Patient Satisfaction in Health Services in the Inpatient Room of the Comoro Health Center
Dili Timor Leste*

Joaquim Napoleao Guterres, Muhammad Imron Rosidi
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas kesehatan Universitas Ngudi Waluyo
E-mail: joaquimnapoleao18@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan prima perlu ditampilkan dalam sebuah pelayanan kesehatan untuk mendapatkan kepuasan pasien. Pengukuran derajat kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah, karena pelayanan kesehatan seperti centro de saude belum semua memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang di harapkan oleh pasien. Maka untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan harus melalui suatu indikator, dan indikator tersebut sebagai patokan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikannya

Metode : Desain penelitian ini deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirawat di Centro de saude Comoro sampel sebanyak 146 pasien dengan sampel yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data di analisis menggunakan uji *spearman's rho* dihitung menggunakan program SPSS.

Hasil : Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Centro de saude Comoro kota Dili maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di centro de saude Comor. Analisis tentang hubungan dari kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang melakukan perawatan rawat inap di centro de saude Comoro Dili Timor Leste didapatkan hasil nilai $p\text{ value} = 0.000$, dimana $p < \alpha$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima yangberarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Saran : Pihak Centro de saude Comoro diharapkan agar melakukan survey kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara periodik

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan,
kepuasan pasien

Kepustakaan : 26 (2010-2022)

LATAR BELAKANG

Puskesmas atau dalam bahasa Timor leste disebut dengan centro de saude adalah salah satu lembaga pelayanan kesehatan. Centro de saude yang berhasil mendorong pasien untuk berkunjung kembali memanfaatkan jasa dan fasilitasnya, maka dapat dikatakan pasien tersebut puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan adalah upaya yang dilakukan karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggannya melalui jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi dari pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan) (Adhytyo & Mulyaningsih, 2013).

Pelayanan prima perlu ditampilkan dalam sebuah pelayanan kesehatan. Ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peran dan kedudukan *centro de saude* adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia. Hal ini disebabkan karena peran dan kedudukan *centro de saude* di Indonesia sangat unik. Sebagai sarana pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat melalui upaya preventif. *Centro de saude* bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah terjadinya penyakit dengan sasaran utama yaitu masyarakat (Azwar, 2010).

Pengukuran derajat kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah, karena pelayanan kesehatan seperti *centro de saude* belum semua memiliki fasilitas pelayanan kesehatan yang di harapkan oleh pasien. Maka untuk pengukuran tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan harus melalui suatu indikator, dan indikator tersebut sebagai patokan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikannya. Indikator untuk menentukan kepuasan pasien antara lain lingkungan fisik/gedung, peralatan, obat, profesi layanan kesehatan/perawat, prosedur, kompetensi, kebijaksanaan, organisasi, biaya dan lain – lain, atau dengan kata lain fasilitas kesehatan tersebut harus memiliki unsur 6M manajemen pelayanan kesehatan yaitu *Machine, Money, Material, Men, Metode, dan Market*. Semua indikator tersebut bila dijalankan oleh fasilitas kesehatan dengan baik, maka hasil atau *outcome* akan dirasakan oleh pasien atau konsumen yang menggunakan jasa *centro de saude* atau rumah sakit tersebut merasa puas (Alamsyah, 2011).

Berdasarkan penelitian Alfian, Tika, Leonard, & Mardawati (2020) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di *centro de saude* Ulak didapatkan hasil 58,9% pasien memiliki tingkat kepuasan yang rendah mengenai pelayanan di *centro de saude* tersebut. Penelitian Napirah, Rahman, & Tony (2017) terhadap 69 responden tentang faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah *centro de saude* Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso, didapatkan hasil terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,000 < \alpha(0,05)$. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Rumengan & Kandou (2015) tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado, menunjukkan hasil yaitu terdapat hubungan persepsi terhadap tindakan petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di *centro de saude* dengan nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan institusi kesehatan yang pada dasarnya memberikan pelayanan jasa kepada pelanggan atau pasien. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain daya tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan atau kepastian (*Assurance*), bukti fisik (*Tangible*), dan empati (*Empathy*) (Muninjaya, 2011). Hasil penelitian Adhytyo & Mulyaningsih (2013) tentang reliabilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan kesehatan di puskesmas Ngawi dijelaskan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas adalah reliabilitas (*reliability*). Sedangkan penelitian Kirana, Safitri, & Haqiqa (2021) tentang faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan kesehatan di puskesmas Merbau dijelaskan bahwa *tangible* atau bukti fisik merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tidak semua *centro de saude* dapat memberikan pelayanan dengan baik, misalnya *centro de saude* Comoro dimana kondisinya masih sangat jauh dari kata layak atau standar. Berdasarkan hasil studi pendahuluan oleh penulis ditemukan beberapa data diantaranya *centro de saude* Comoro memiliki jumlah dokter 46 orang untuk poliklinik/ rawat jalan dan rawat inap. Tenaga perawat sebanyak 26 perawat dengan latar pendidikan S1 sebanyak 1

orang, DIII sebanyak 6 orang dan SPK sebanyak 19 orang. Pada bangsal rawat inap penyakit dalam yang memiliki kurang lebih 40 tempat tidur dengan rata – rata pasien perhari 35-38 pasien dengan kriteria perawatan terbanyak yaitu intermediate care. Shift dinas dokter dan perawat terdiri 2 shift yaitu dari pukul 07.30 hingga 18.00 dan 18.00 sampai 07.30 waktu Timor Leste. Ruang rawat inap terdiri dari ruang persalinan, ruang anak dan rawat umum dengan jumlah kunjungan tahun 2022 yaitu januari 242, februari 210 dan maret 238 dengan rata rata tiap bulan yaitu 230 pasien. Gaji dokter tiap bulan yaitu 610 US Dollar atau setara 9 juta rupiah dan gaji perawat 510 US Dollar atau setara 7,5 juta rupiah. Biaya perawatan di centro de saude adalah gratis atau ditanggung pemerintah setempat.

Temuan lain yang didapatkan yaitu kondisi gedung yang sudah tua, jumlah peralatan medis yang terbatas. Pendokumentasian asuhan keperawatan atau medis belum tertata dengan baik bahkan ada beberapa pasien yang tidak mempunyai rekam medis tersendiri. Hasil wawancara dengan 6 perawat mengatakan bahwa beban kerja sangat berat, durasi kerja sangat lama dan wawancara dengan 10 pasien rawat inap mengatakan kurang puas dengan pelayananan centro de saude, beberapa perawat dan dokter kurang tanggap dengan keluhan pasien dan tergesa- gesa dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang dirawat di Centro de saude Comoro sampel sebanyak 146 pasien dengan sampel yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Data di analisis menggunakan uji *spearman's rho* dihitung menggunakan program SPSS.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik responden dalam penelitian ini, dideskripsikan berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan lama dirawat. Adapun masing-masing deskripsi dapat dilihat pada tabel berikut.

Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Umur.

Berdasarkan hasil penelitian maka karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden
n= 146**

Umur	Frekuensi	Prosentase %
< 21 tahun	3	2.1
21- 30 tahun	44	30.1
31- 40 tahun	26	17.8
41- 50 tahun	39	26.7
51- 60 tahun	30	20.5
➤ 61 tahun	4	2.7
Total	146	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan umur 21-30 tahun sebanyak 44 responden atau 30.1%.

1. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden n= 146

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Prosentase(%)
Laki- laki	58	39.7
Perempuan	88	60.3
Total	146	100

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 146 responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 58 pasien atau 39.7% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 88 pasien atau 60.3%.

2. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian maka karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden n= 146

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Prosentase(%)
Pelajar/ Mahasiswa	3	2.1
Pegawai Negeri	10	6.8
Pegawai Swasta	36	24.7
Buruh	35	24
Pedagang	34	23.3
Tenaga Kesehatan	2	1.4
Tidak Bekerja	26	17.8
Total	146	100

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 146 responden sebagian besar responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 24.7%, diikuti buruh 24% dan pedagang 23.3%.

3. Lama dirawat

Berdasarkan hasil penelitian maka karakteristik responden berdasarkan lama dirawat di centro de saude dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama dirawat Responden n= 146

Lama dirawat	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Kurang dari 3 hari	83	56.8
3-6 hari	42	28.8
7-15 hari	14	9.6
diatas 15 hari	7	4.8
Total	146	100

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 146 responden, dengan lama dirawat dicentro de saude kurang 3 hari sebanyak 83 orang atau 56.8%.

4. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian maka kualitas pelayanan di centro de saude Comoro dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan n= 146

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	125	85.6

Tinggi	21	14.4
Total	146	100

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 146 responden, sebanyak 125 responden atau 85.6% menyatakan bahwa centro de saude Comoro mempunyai kualitas pelayanan sedang dimata responden.

5. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian maka kepuasan pasien di centro de saude Comoro dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien
n= 146**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Rendah	26	17.8
Sedang	78	53.4
Tinggi	42	28.8
Total	146	100

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa dari 146 responden, sebanyak 78 responden atau 53.4% menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien yang berobat di centro de saude Comoro menyatakan kepuasan tingkat sedang.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di centro de saude Comoro dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Correlations

			Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000	.317**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	146	146
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.317**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	146	146

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan analisis didapatkan nilai P yaitu 0.000 dan berada dibawah nilai signifikansi (0.05) sehingga ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar responden berada pada rentang usia 21-30 tahun (30.1%). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang melakukan rawat inap dengan usia dewasa awal atau produktif. Menurut Anjaryani (2009) usia produktif (dewasa) sering terjadi gaya hidup yang tidak sehat, karena kebiasaan yang tidak sehat, mereka biasa melakukan aktivitas sampai malam hari (lembur), istirahat kurang, konsumsi makanan tidak sehat dan kurang berolahraga, sehingga kemungkinan sakit lebih besar

dibandingkan dengan usia muda. Hasil penelitian terkait umur pengunjung yang dilakukan rawat inap di centro de saude Comoro ini juga sejalan dengan penelitian dari Mutmainnah & Ahri (2021) dijelaskan bahwa frekuensi tertinggi dari responden, tercatat pada kelompok umur 15-24 tahun yakni sebanyak 47 orang (38,2%) yang melakukan perawatan rawat inap.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, didapatkan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 88 responden (60.3%). Jenis kelamin perempuan dalam penelitian ini lebih menonjol dari pada jenis kelamin laki- laki, hal ini menurut Addani (2008) angka morbiditas perempuan lebih tinggi dan lebih merasakan sakit daripada laki- laki serta sering mengalami keluhan kualitas hidup. Hasil penelitian juga sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya, seperti Fatimah & Indrawati (2019) tentang faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di centro de saude, dijelaskan bahwa sebanyak 92 responden atau 86.8% responden yang mengakses centro de saude adalah perempuan. Hasil penelitian Mutmainnah & Ahri (2021) juga didapatkan sebanyak 79 responden atau 64.2% perempuan banyak mengakses layanan kesehatan.

Karakteristik berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah responden dengan pekerjaan pegawai swasta 24.7% diikuti buruh 24% dan pedagang sebanyak 23.3%. Kondisi demografi lingkungan centro de saude Comoro memang masih berupa kecamatan yang akan menuju seperti kota atau kabupaten sehingga sebagian besar masyarakat bekerja sebagai pegawai swasta dengan kondisi ekonomi menengah kebawah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Solikhah (2008), yang dijelaskan bahwa masyarakat yang melakukan pengobatan atau pemeriksaan di puskesmas adalah masyarakat golongan menengah ke bawah. Karena faktor harga yang murah atau terjangkau oleh masyarakat. Menurut Addani (2008) puskesmas merupakan sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah sebagai pelayanan kesehatan masyarakat. Kebijakan pemerintah yaitu dengan membebaskan biaya kepada masyarakat ekonomi bawah, hal inilah berpengaruh terhadap rata- rata pengunjung centro de saude yaitu masyarakat dengan ekonomi kelas bawah.

Karakteristik responden/ pasien berdasarkan lama dirawat didapatkan bahwa sebagian besar pasien dirawat dengan durasi kurang dari 3 hari yaitu sebanyak 83 responden atau 56.8%. Jenis penyakit yang diderita oleh responden banyak dari kategori penyakit ringan dimana tidak membutuhkan waktu perawatan yang lama. Penyakit yang banyak ditemukan di centro de saude diantaranya ISPA.

Hasil analisis data tentang kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di centro de saude Comoro pada tingkat sedang yaitu sebanyak 125 responden atau 85.6%. Jumlah tersebut menggambarkan bahwa kualitas jasa pelayanan yang disediakan centro de saude Comoro sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan rawat inap. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Adhytyo dan Mulyaningsih (2013) yang menyatakan 69,7% responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan Centro de saude Kedunggalur Kabupaten Ngawi. Demikian juga dengan penelitian Astuti (2017) yang mendapatkan penilaian baik pada kualitas pelayanan yaitu sebanyak 53 orang (63,1%).

Hasil analisis terkait kepuasan pasien didapatkan data bahwa sebagian besar responden dengan tingkat kepuasan sedang yaitu sebanyak 78 responden atau 53.4% dan tinggi sebanyak 42 responden atau 28.8%. Data tersebut menggambarkan bahwa kepuasan pasien yang berobat ke centro de saude Comoro menyatakan puas dengan pelayanan rawat inap centro de saude. Kepuasan merupakan tingkatan perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman sebuah produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang baik belum tentu memuaskan hati pasien. Mutu pelayanan kesehatan sangat perlu ditingkatkan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan dari pasien bagi pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor

interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (Astuti, 2017).

Analisis tentang hubungan dari kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang melakukan perawatan rawat inap di centro de saude Comoro Dili Timor Leste didapatkan hasil nilai $p\text{ value} = 0.000$, dimana $p < \alpha$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan dengan kepuasan. Hasil penelitian sejalan dengan Teori Parasuraman yang dijelaskan ada hubungan yang erat antara kualitas produk dengan kepuasan konsumen. Kualitas produk diatas sama dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien, sehingga penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan para ahli. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulistyono (2016) dengan judul penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Centro de saude Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016, menyatakan seluruh variabel independen ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Centro de saude Delangu yang menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, dengan begitu pihak Centro de saude dapat mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Lei dan Hu (2009) dalam (Normasari, Kumandji, & Kusumawati, 2013) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian dijelaskan bahwa kualitas pelayanan di centro de saude Comoro berada pada tingkat sedang yaitu sebanyak 125 responden atau 85.6%. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari SDM yang dimiliki oleh Centro de saude. Centro de saude Comoro memiliki jumlah dokter yang memadai. Tercatat ada 46 dokter dan 26 perawat yang berdinasi di poliklinik/ rawat jalan dan rawat inap. Setiap ruang memiliki 1-2 dokter/ perawat dalam melayani pasien, hal ini tentu berpengaruh terhadap waktu penanganan pasien. Jumlah antrian yang sedikit dan cepatnya pelayanan tentu berpengaruh dengan kepuasan pasien. Menurut Purnama (2006) bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kualitas layanan bermutu dalam arti luas dan komprehensif adalah sejauh mana realitas layanan kesehatan diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan pada tingkat efisiensi yang optimal. Tuntutan masyarakat pada mutu pelayanan yang semakin meningkat membuat tenaga medis mempunyai andil serta tanggungjawab besar dalam memberikan pelayanan berkualitas (Andriani, 2009). Dalam tataran pelayanan kesehatan di centro de saude keberhasilan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pelayanan medis yang sangat berkontribusi besar dalam tataran tersebut (Astuti, 2017).

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan jika pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Bila masyarakat tidak puas terhadap sebuah pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Centro de saude Comoro kota Dili maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di centro de saude Comoro. Saran

kepada pihak Centro de saude Comoro diharapkan agar melakukan survey kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara periodik dan berkala dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D., & Mulyaningsih. (2013). Reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di salah satu puskesmas kabupaten ngawi. *Jurnal Gaster*, 10(2), 22–32.
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Alfian, A., Tika, D., Leonard, D., & Mardawati, D. (2020). Gambaran Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak. *Administration & Health Information of Jurnal*, 1(2), 99–105.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA Journal Of Public Health Research And Development*, 1(3), 65–72.
- Azwar. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas, 3(1), 121–131.
- Kirana, D. N., Safitri, Y., & Haqiqa, F. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Tingkat Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kec Pulau Merbau Kab Meranti. *Jurnal Midwifery Update*, 3(2), 90–96.
- Muninjaya, A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr ., 2(1).
- Napirah, R., Rahman, A., & Tony, A. (2017). Faktor- faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas tambarana kecamatan poso pesisir utara kabupaten poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1). <http://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Normasari, S., Kumandji, S., & Kusumawati, A. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas* (1st ed.). Yogyakarta.
- Rumengan, D. S. S., & Kandou, J. M. L. U. G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado Factors Associated with Health Care Utilization Health On BPJS Participants in PHC Paniki Mapanget D. *JIKMU*, 5(1), 88–100.

