



## DIMENSIONS OF HEALTH SERVICE QUALITY IN PATIENT SATISFACATION DURING COVID-19 PANDEMIC IN SULAMU PUBLIC HEALTH CENTER KUPANG REGENCY

### *Gambaran Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Sulamu Kabupaten Kupang*

Dwi Kristin Natasia

Public Health Faculty, Universitas Nusa Cendana

\*Alamat Korespondensi: [Kristinnatasiadwi@gmail.com](mailto:Kristinnatasiadwi@gmail.com)

Article Info	ABSTRACT / ABSTRAK
<p><b>Article History</b> Received: 20 May 2022 Revised: 21 June 2022 Accepted: 04 July 2022</p>	<p><i>Public health center with good quality will provide satisfication to patients/customers. The dimensions of the quality of health services consist of seven dimensions, namely effective, efficient, fair, timely, patient-oriented, safe, and integrated. This study aims to determine the description of the quality of health services with patient satisfaction at the Sulamu Health Center, Kupang Regency. The informants in this study were all the people of the village of Sulamu who used health services at the Sulamu Health Center and were willing to be interviewed. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with the quality of health services at the Sulamu Health Center during the COVID19 Pandemic. This type of research is qualitative research with a case study approach, namely research that is carried out focused on a particular case to be observed and analyzed thoroughly. The results showed that there was a picture between the quality of health services and patient satisfaction on the dimensions of efficiency, timeliness and integration. It is hoped that the Sulamu Health Center can improve the quality of registration services, doctor services, shorten registration times and wait times to get services.</i></p>
<p><b>Keywords:</b> Dimensions, Satisfication, Patient</p>	<p>Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan yang baik terhadap pasien/pelanggan. Dimensi mutu pelayanan kesehatan terdiri dari tujuh dimensi yaitu efektif, efisien, adil, tepat waktu, berorientasi kepada pasien, aman, dan integrasi. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sulamu Kabupaten Kupang. Informan dalam penelitian ini adalah semuamasyarakat desa sulamu yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sulamu dan bersedia untuk diwawancarai. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis sampai tuntas. Hasil penelitian menunjukkan adanya gambaran antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terhadap dimensi efisien, tepat waktu dan integrasi. Diharapkan Puskesmas Sulamu dapat meningkatkan mutu pelayanan registrasi, pelayanan dokter, memperpendek waktu pendaftaran waktu tunggu mendapatkan pelayanan dan memperbaiki dan meningkatkan sarana dan prasarana di Puskesmas Sulamu.</p>

## PENDAHULUAN

Corona Virus Disease (COVID-19) merupakan suatu penyakit menular yang disebabkan oleh virus. Tanda dan gejala umum COVID-19 yaitu demam batuk dan sesak napas. Penambahan dan penyebaran kasus COVID-19 secara global berlangsung cepat. Hingga tahun 2019, Pada tanggal 2 Maret 2020 kasus pertama masuk di Indonesia hingga ke Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) hingga pada tanggal 14 Oktober 2021 jumlah kasus COVID-19 di NTT bertambah 44 kasus. Kota Kupang menjadi daerah dengan kasus COVID-19 tertinggi di Provinsi NTT (Kemenkes RI, 2021).

Penyebaran kasus COVID-19 yang cepat menyebar hingga ke seluruh pelosok daerah hingga ke Desa Sulamu, Kecamatan Sulamu, Kabupaten Kupang. Pada tahun 2021 dari bulan Januari hingga September total jumlah kasus COVID-19 di Desa Sulamu, Kecamatan Sulamu berjumlah 30 kasus.

Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi masalah kesehatan di masyarakat akibat COVID-19. Puskesmas Sulamu merupakan Puskesmas Rawat Inap yang terletak di Kabupaten Kupang Desa Sulamu Kecamatan Sulamu. Berdasarkan karakteristik wilayah kerja, Puskesmas Sulamu dikategorikan menjadi Puskesmas kawasan terpencil. Jumlah tenaga medis di Puskesmas Sulamu berjumlah 10 orang yang terdiri 6 bidan, 3 perawat dan 1 tenaga kefarmasian. Masyarakat di Desa Sulamu masih mengalami kesulitan dalam masalah pelayanan kesehatan karena kurangnya tenaga dokter, sarana dan prasarana yang masih kurang, infrastruktur bangunan, ketersediaan obat, tempat tidur dan transportasi seperti mobil ambulans (Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang, 2020).

Dari sisi kesiapan pelayanan, pencapaiannya belum memuaskan. Kesiapan pelayanan umum di Puskesmas baru mencapai 71%. Ketidaksiapan tersebut karena kurangnya fasilitas yang tersedia; kurang lengkapnya obat, sarana, dan alat kesehatan; kurangnya tenaga

kesehatan; dan belum memadai kualitas layanan kesehatan (Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang, 2020).

Survei lapangan membahas tentang kepuasan pasien menjadi suatu masalah yang penting untuk diketahui hasilnya karena dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien mutu layanan kesehatan. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah kepuasan pasien. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik dan buruk. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Sulamu Kabupaten Kupang Tahun 2021

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini di dilakukan di Puskesmas Sulamu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Sulamu yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sulamu yang ditentukan menggunakan kriteria inklusi.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan observasi, dokumentasi, rekaman dan wawancara mendalam. Analisis data yang dikumpulkan dan diolah dalam penelitian belumlah memiliki nilai atau masih berupa data mentah, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu setelah dilaksanakan.

Jawaban informan setelah dianalisis apabila belum memuaskan dalam menerangkan kasus yang diteliti, maka peneliti akan melanjutkan pada pertanyaan selanjutnya hingga diperoleh data

yang dianggap kredibel. Analisis data yang digunakan pada penelitian kualitatif adalah analisis induktif, yang berarti kategori, tema dan pola berasal dari data (Dr. Farida Nugrahani, 2014).

## HASIL

### Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien pengguna fasilitas pelayanan di Puskesmas Sulamu tidak memuaskan, hasil wawancara yang dilakukan peneliti banyak pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang dirasakan tidak puas dikarenakan tidak ada dokter yang bisa menangani mereka jadi saat mereka sakit hanya ditangi oleh perawat maupun bidan, pemeriksaan dengan bahasa ilmiah yang sulit dimengerti oleh pasien, tidak tersedianya makanan bagi pasien rawat inap jadi saat melakukan rawat inap mereka harus membawa makanan sendiri dari rumah sedangkan jarak rumah dengan puskesmas lumayan jauh dan mereka juga kesulitan akses kendaraan dikarenakan tidak semua yang menjaga pasien memiliki kendaraan dan ada juga yang tidak bisa mengemudi kendaraan, dan kondisi bangunan yang tidak luas dan bahkan sudah banyak dinding yang retak dan plafon yang sudah banyak mengalami kerusakan disertai kurangnya tempat duduk, sehingga banyak pasien yang menunggu sambil berdiri. Hasil wawancara dari berbagai informan sebagai berikut:

*“...Kurang paham, tapi kadang jawab iya saja (Sambil tertawa), abis mau bilang kermana? Bikin mengerti saja. ketika ditanya oleh petugas hanya menyahut bilang iya. (SP,32 Tahun)”*

*“...Petugas kurang ramah, bahasa nya kadang buat mama tidak mengerti” (SP,32 Tahun)”*

*“... Cukup puas, bahasa nya kami tidak terlalu mengerti, Bahasa sulit. (TB,40 Tahun)”*

*“....Kalo nyaman, kurang begitu ee.. ibu. Namanya di desa daerah terpencil, jadi kita juga maklum saja, semua terbatas. Tetapi saya sudah sembuh juga. Untuk pengobatan bagus ibu” (SS)”*

*“...Bagaimana e kak, kurang puas kakak, karena kita kesulitan di makanan kakak. Makanan kita bawa sendiri dari rumah, terus jarak rumah ke puskesmas lumayan jauh. Harus sewa ojek juga, belum biaya ojek mahal dan didekat puskesmas ju sonde ada kios (MD,19 Tahun)”*

### Dimensi Efisien

Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai dimensi, salah satunya adalah dimensi efisien, yaitu dimensi pemberian layanan kesehatan dengan cara memaksimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan sangat terbatas. Pelayanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien dan masyarakat. Layanan kesehatan yang tidak efisien pada umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama dan menimbulkan resiko yang lebih besar pada pasien.

Pada penelitian ini, dimensi efisien berhubungan dengan tingkat kepuasan pada pasien. Apabila suatu pelayanan Kesehatan kurang maksimal maka pasien tersebut kurang puas atau tidak puas. Dilihat dari hasil wawancara dari berbagai informan, pasien merasa tidak puas dan kurang nyaman.

*“bisa dibilang seperti itu, karna susah untuk dapat makanan, dan maaf eee ibu kamar mandi di puskesmas jorok sekali, saya tidak nyaman ditambah tidak ada air bersih” (SS,31 Tahun)”*

*“ruang rawat nya sempit, apalagi yang datang periksa saya waktu itu, beda beda perawat. Jadi saya bingung ditambah tidak ada dokter. Jadi saya tidak tau penyakit saya, yang saya tau saya ada keluhan di dada dan sering kepala pusing, kalo untuk Bahasa ada yang saya menegerti dan ada yang tidak” (R.T 36 Tahun)”*

Hasil wawancara dari berbagai informan, pasien rawat inap tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, beberapa informan menjelaskan bahwa pelayanan rawat inap di Puskesmas Sulamu harus ditambahkan tenaga gizi atau bagian dapur untuk memberikan makanan kepada pasien yang dirawat. Selain itu ruang rawat inap juga sempit.

Informan M.M.M menjelaskan kondisi bangunan puskesmas sudah banyak yang lubang sehingga ketika hujan bocor. Hal itu membuat beberapa pasien tidak nyaman di Puskesmas.

*“Ruang nya tidak terlalu luas, nyaman atau tidak nyaman, kita menikmati saja, Namanya lagi sakit” (T.S.D 22 Tahun)*

*“Kalo dari saya sih aman saja, tapi waktu saya jaga istri saya di rawat di puskesmas, saya bagaimana ee ibu, kurang puas begitu. Apalagi saya disini tidak ada motor, jarak dari rumah ke puskesmas lumayan jauh juga bu. Masalahnya saya harus bolak balik antar makanan ke puskesmas. Di puskesmas tidak ada makanan untuk pasien. Kami bawa sendiri dari rumah. Coba puskesmas ada tambahan tenaga gizi atau bagian masak. Supaya kami disana juga nyaman” (R.T 36 Tahun)*

*“Yah bagus, halaman luas ibu.. tapi seng atau atap tuh seperti nya harus diganti. Banyak lubang. Kadang kalo siang hujan besar. itu bocor. kadang air masuk sampai dalam juga” (M.M.M 21 Tahun)*

### Dimensi Tepat Waktu

Dimensi tepat waktu sangat berpengaruh dalam tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sulamu, agar berhasil pelayanan kesehatan harus sesuai dengan jadwal yang disediakan dan harus dilakukan dalam waktu dan cara yang tepat dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat. Di Puskesmas Sulamu, dilihat dari dimensi tepat waktu pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, hasil wawancara dari berbagai informan:

*“ Iya nona, jadwal buka puskesmas sudah sesuai jadwal yang ada. Mah kadang kalo kita pergi kita masih tunggu di luar pagar. Petugas kadang juga belum ada” (TB,40 Tahun)*

*“ Kalo dari saya, kurang puas.. karna kalo kita rawat inap tidak ada rujukan untuk ke kupang.. tetapi untuk petugas di puskesmas ramah bagus, senyum dan kami. Untuk pemeriksaan, dan pengobatan lumayan susah, tidak cepat dan tepat” (MB,58Tahun)*

*“Lama ibu, apalagi kalo pasien banyak. Yah wajar saja, karna pasien banyak, baru rumah sakit kan tidak besar, sempit. Jadi ada yang sambil menunggu itu, ada yang berdiri dan ada yang duduk. Ruang tunggu sempit dan kurang luas ibu” (T.S.D 12 Tahun)*

*“yah, misalnya kalo pelayanan nya cepat, antri cepat itu bapak puas, tapi kalo masyarakat banyak, pelayanan juga lambat, itu yang buat bapak kurang puas. Mungkin karna petugas yang bagian periksa nya kurang..” (L.P 45 Tahun)*

Dimensi tepat waktu meliputi waktu buka dan tutup loket, ketepatan waktu tenaga kesehatan datang di Puskesmas, dan seberapa lama petugas memberikan pelayanan kepada pasien. Layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan yang tepat serta biaya yang tepat. Di Puskesmas Sulamu, dilihat dari dimensi tepat waktu pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan atau waktu buka dan tutup loket tidak sesuai. Hasil wawancara dari berbagai informan, pasien merasa kurang puas dilihat dari dimensi tepat waktu.

*“Menurut saya sudah bu, tetapi petugasnya yang tidak sesuai jadwal, saya sudah dari pagi datang tapi petugas belum siap. Belum ada di meja depan. Jadi saya tunggu di depan pagar, atau duduk duduk di depan halaman puskesmas (MB,58Tahun)*

*“Belum ada petugas, kadang saya harus tunggu di depan pagar puskesmas, lumayan lama juga, duduk dibawah pohon, kalo ibu petugas sudah ada, baru saya masuk” (LP,45Tahun)*

### Dimensi Integrasi

Dimensi integrasi dalam hal ini menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan, serta menyediakan pelayanan kesehatan untuk seluruh siklus kehidupan.

Dimensi integrasi mencakup dimensi mutu kesehatan lainnya, dimensi integrasi terpenuhi Ketika 6 mutu dimensi lainnya tercakupi dalam pelayanan di Puskesmas.

## PEMBAHASAN

### **Gambaran Dimensi Efisien Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sulamu di Masa Pandemi Covid19 Tahun 2021**

Dimensi efisien berhubungan dengan sumber daya kesehatan yang sangat terbatas. Oleh karna itu dimensi efisien kesehatan sangat penting dalam kepuasan pasien. Layanan kesehatan yang tidak efisien pada umumnya memerlukan biaya yang sangat mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama dalam pemeriksaan dan menimbulkan resiko yang lebih besar pada pasien.

Dimensi efisien merupakan dimensi yang mengoptimalkan sumber daya yang ada, tanpa pemborosan bahan (Hanum, 2020). Efisien merupakan suatu ukuran keberhasilan yang dinilai dari segi besarnya sumber/biaya untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Di Puskesmas Sulamu dilihat dari Dimensi Efisien kurangnya obat-obatan, tidak ada tenaga dokter, kurangnya tenaga medis, kurangnya pemenuhan sarana, prasarana dan alat alat kesehatan. Untuk peningkatan prasarana, Puskesmas Sulamu dapat memenuhi kebutuhan prasarana berupa generator Set, IPAL, ambulance, pusling roda 2, pusling air, dan lain lain. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan puskesmas sulamu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penilaian pasien pada dimensi efisien dilihat dari bagaimana waktu tunggu pasien baik di loket pendaftaran maupun ruang tunggu pemeriksaan, serta dilihat dari pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

Berdasarkan hasil dari penelitian, fasilitas sarana dan prasarana ruang tunggu maupun loket pendaftaran yang diberikan kurang memadai sehingga pasien tidak puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Suaib,dkk bahwa terdapat

gambaran dimensi efisien dengan kepuasan pasien. Hasil analisis ini pun sejalan dengan penelitian (Minarti, 2020) menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan kesehatan ditinjau dari dimensi efisien dengan kepuasan pasien. Aspek dimensi efisien merupakan aspek yang memberikan kemudahan serta kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan keakuratan pelayanan.

Layanan kesehatan yang tidak efisien pada umumnya memerlukan biaya yang sangat mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama dalam pemeriksaan dan menimbulkan resiko yang lebih besar pada pasien dan sebaliknya layanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien dan masyarakat (Wachruroji et al., 2019). Dimensi efisien merupakan dimensi yang mengoptimalkan sumber daya yang ada, tanpa pemborosan bahan (Kemenkes RI, 2020)

### **Gambaran Dimensi Tepat Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sulamu di Masa Pandemi Covid19 Tahun 2021**

Dimensi tepat waktu berhubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi tepat waktu sangat berpengaruh dalam tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sulamu, semakin baik tingkat ketepatan waktu maka akan semakin meningkat kepuasan konsumen.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketetapan waktu, sesuai dengan janji, dan mempunyai kepedulian terhadap semua pasien tanpa kesalahan hal ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien, sehingga pasien akan merasa puas bila petugas puskesmas dapat memberikan informasi dan pelayanan kepada pasien dengan tanggap dan cepat. Sebaliknya, apabila petugas Puskesmas tidak dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan baik, tidak tepat waktu dalam pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dimensi tepat waktu meliputi waktu buka dan tutup loket, ketepatan waktu tenaga kesehatan datang di Puskesmas dan saat

memberikan pelayanan. Layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan, yang tepat serta biaya yang tepat. Di Puskesmas Sulamu, dilihat dari dimensi tepat waktu pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan atau waktu buka dan tutup loket tidak sesuai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang menggunakan Puskesmas Sulamu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang ada adanya dimensi tepat waktu dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian Amelia Lin bahwa ada hubungan dimensi tepat waktu dengan kepuasan pasien. Tingkat pelayanan Puskesmas yang baik mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat (Akurat) dan memuaskan yang mereflesikan konsistensi dan kehandalan tepat waktu. Jika pelayanan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya kepuasan itu sendiri.

Dimensi tepat waktu harus tersedia secara tepat waktu saat pasien membutuhkan. Ketetapan waktu adalah karakteristik penting dari layanan apa pun dan merupakan hal yang bernilai dan terbukti dalam upaya focus pada peningkatan perawatan kesehatan dan industry lainnya (Iman & Lena, 2017).

Pelayanan yang tepat waktu merupakan pelayanan yang sederhana muncul karena pelayanan yang diberikan mudah dan cepat. Pelayanan yang mudah dan menjadi cepat dalam prosesnya sehingga pelayanan yang diterima menjadi cepat, tidak berbelit-belit. Pelayanan yang tepat waktu akan berdampak pada keefektifan dan keefisienan kerja, sehingga pasien tidak menunggu lama dan tidak cepat bosan. Bila pelayanan yang diberikan tepat waktu dan cepat maka kinerja petugas akan dianggap baik oleh pasien dan atasan. Pelayanan kesehatan yang memenuhi dimensi tepat waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2021)

### **Gambaran Dimensi Integrasi Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sulamu di Masa Pandemi Covid19 Tahun 2021**

Dimensi integrasi menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan, serta menyediakan pelayanan kesehatan untuk seluruh siklus kehidupan. Dimensi integrasi berhubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi Integrasi mencakup semua dimensi mutu lainnya yaitu dimensi efisien, dimensi efektif, dimensi tepat waktu, dimensi berorientasi kepada pasien, dimensi adil, dan dimensi keamanan (Kemenkes RI, 2020). Hubungan Integrasi dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap integrasi yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan jika persepsi konsumen terhadap integrasi yang diberikan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah. Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, ketrampilan staf, dalam menangani pasien dalam setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman terhadap pasien. Jika kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersipkan buruk atau tidak memuaskan.

Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan secara konsisten. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fernandez Lusía bahwa adanya gambaran kepuasan pasien antara dimensi integrasi dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara menjelaskan adanya gambaran antara dimensi mutu integrasi dengan kepuasan pasien

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil wawancara dengan beberapa informan dilihat dari dimensi efisien, dimensi tepat waktu pasien, dan dimensi integrasi, pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sulamu dimana kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya tenaga medis, tidak adanya dokter, jadwal buka loket dan tutup loket tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, waktu pelayanan yang lumayan lama. Dimensi inetgrasi mencakup semua dimensi pada mutu pelayanan kesehatan. Dimensi integrasi menyediakan pelayanan yang terkoordinasi lintas fasilitas pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan kesehatan, serta menyediakan pelayanan kesehatan untuk siklus kehidupan.

## DAFTAR PUSTAKA

Dinas Kesehatan Kabupaten Kupang. (2020). *Profil Puskesmas Sulamu*.

Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. (2021). *Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Dr. farida Nugrahani, M. H. (2014). *dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. 1(1), 305. <http://ejournal.usd.ac.id/index.php/LLT%0Ahttp://jurnal.untan.ac.id/index.php/jdpdp/article/view>

File/11345/10753%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.758%0Awww.iosrjournal.s.org

Hanum, F. (2020). *Kebijakan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kemenkes RI.

Iman, A. T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1 : Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemenkes RI. (2021). *Gugus Tugas Covid-19, NTT Sebaran Data*.

Kemenkes RI. (2020). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19. In *kemenkes RI*. <https://covid19.kemkes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/#.X6z9Be77TIU>

Kemenkes RI. (2021). *Pedoman Tata Kelola Mutu Di Puskesmas*.

Minarti, A. M. R. M. K. N. T. N. S. S. (2020). Media kesehatan masyarakat. *Media Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 139–145. <https://ejournal.undana.ac.id/MKM/>

Wachruroji, M. R., Irawani, B., & Paselle, E. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah. *EJournal Administrasi Negara*, 7.