

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Secara Umum terjadinya kesenjangan dalam status kesehatan bukanlah hasil dari perbedaan biologis, namun hasil dari proses sosial ekonomi yang menciptakan perbedaan dalam mengakses kesehatan. Kesetaraan kesehatan adalah salah satu komponen dari keadilan sosial karena menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan dan ketidakadilan dalam hal kesehatan di masyarakat karena perbedaan keadaan sosial, ekonomi, demografi atau geografis. Kesetaraan yang dimaksud adalah mengupayakan keadilan dengan cara menghilangkan perbedaan. Salah satu misi PAHO (Pan American Health Organization) yaitu kesetaraan sosial yang dilakukan dengan memimpin upaya kolaboratif strategis diantara negara-negara anggota untuk mempromosikan keterarahan dalam kesehatan (PAHO/WHO, 2016).

Sistem Kesehatan Nasional (SKN) terdiri dari beberapa subsistem, salah satunya adalah upaya kesehatan. Upaya kesehatan tersebut dibuat untuk melaksanakan serta mengelola segala kegiatan kesehatan secara terpadu, bersinergi, serta menyeluruh dalam setiap pelaksanaannya. Selain itu upaya kesehatan bertujuan untuk menjamin agar dapat tercapai suatu derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Konsep dasar pada upaya kesehatan dijadikan arahan serta pijakan bagi seluruh institusi yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan di Indonesia. (Kementerian Kesehatan RI, 2004).

Semakin lama kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal tersebut dapat mempengaruhi harapan masyarakat akan pelayanan yang sempurna, sehingga tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan pun ikut meningkat. Menjaga kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menghadapi keadaan tersebut. Sehingga institusi kesehatan perlu melakukan upaya untuk dapat mengetahui kelemahan dan kekurangan yang dimiliki (Azwar, 1996).

**Ersarani Aldrina Ramadhanty, 2021**

***HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA POLI KIA DI PUSKESMAS GUNUNG SINDUR TAHUN 2020***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Sebagai landasan untuk mengoptimalkan hak dan kewajiban setiap warga negara serta menjadi acuan bagi negara dan perusahaan untuk melaksanakan tanggung jawabnya, maka perlu dibuat undang-undang. Undang-undang tersebut ditujukan untuk memperbaiki kualitas dan memastikan ketersediaan pelayanan untuk masyarakat yang sesuai mengikuti prinsip tata kelola yang baik perusahaan, dan memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Kotler dalam (Notoatmodjo., 2013) menyatakan bahwa kepuasan yang dirasakan pelanggan/pasien adalah ketika pasien merasakan perbandingan antara pelayanan yang didapatkan dengan harapan terhadap pelayanan yang dapat memengaruhi perasaan orang tersebut. Kepuasan dalam pelayanan kesehatan berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada seluruh pasien yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pelayanan kesehatan tersebut dilakukan oleh institusi yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan (Hermanto D., 2012).

Jika suatu fasilitas kesehatan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi harapan, hal tersebut akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di institusi tersebut (Azwar, 2003). Penjelasan mutu tidak hanya dapat dijelaskan dengan kata-kata, melainkan mutu merupakan sesuatu yang dirasakan. Mutu pada pelayanan kesehatan dapat meliputi waktu tunggu pelayanan yang lama, petugas yang tidak ramah atau antrian yang cukup panjang. Hal tersebut akan menimbulkan keluhan dari pasien maupun keluarga pasien karena pelayanan yang tidak sesuai harapan dan kurang bermutu sehingga akan muncul perasaan tidak puas pada pasien maupun keluarga pasien setelah menggunakan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Utami,2003).

Pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Sudiby, 2014) menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang dilakukan di RSIA Srikandi IBI Jember. Hal itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amelia, 2018) yang menyatakan kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 69,7% dan dipengaruhi oleh faktor lain sebanyak 30,3%. Hal tersebut membuktikan bahwa jika suatu institusi kesehatan ingin mendapatkan kepuasan pasien, maka harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan

dengan mengubah orientasi pelayanan yang awalnya berorientasi ke arah provider seperti dokter dan sarana pelayanan kesehatan, menjadi berorientasi ke arah pasien. Hal tersebut dilakukan untuk dapat menyesuaikan kualitas dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pasien.

Setiap negara dianjurkan untuk melakukan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat guna mendukung WHO dalam upaya kesetaraan kesehatan. Puskesmas merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan primer atau dasar. Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama diharapkan dapat lebih dekat dan menjangkau individu maupun keluarga yang berada di sekitar puskesmas tersebut.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan institusi pelayanan kesehatan terdepan yang dibangun oleh pemerintah untuk mempercepat pemerataan pelayanan kesehatan sebagaimana yang ditetapkan dalam Instruksi Presiden (Inpres). Setiap kecamatan harus memiliki minimal satu puskesmas. Dengan demikian puskesmas merupakan garda terdepan yang langsung di bawah koordinasi dan pembinaan pemerintah pusat, yaitu Departemen Kesehatan (nomenklatur Kementerian Kesehatan pada saat itu).

Tugas yang diemban puskesmas dalam melaksanakan kegiatan yaitu dengan melaksanakan kebijakan kesehatan sehingga dapat mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Untuk mencapai tujuan pembangunan sehat, Puskesmas menggabungkan antara perencanaan yang dilaksanakan dengan pendekatan keluarga. Pendekatan keluarga merupakan salah satu cara puskesmas untuk mengintegrasikan rencana peningkatan cakupan sasaran dan memudahkan akses pelayanan kesehatan keluarga di wilayah kerja.

Puskesmas dalam menjalankan tugasnya wajib melaksanakan upaya-upaya kesehatan. Upaya kesehatan yang harus dilakukan oleh puskesmas adalah kegiatan kesehatan lingkungan, kegiatan promosi kesehatan, kegiatan gizi masyarakat serta kegiatan KIA-KB (Mutiawati *et al.*, 2014). Puskesmas Gunung Sindur merupakan puskesmas yang juga melayani beberapa jenis pelayanan, salah satunya pelayanan KIA. Pelayanan KIA sangat penting untuk masyarakat sehingga ibu hamil dan anak bayi atau balita dapat tumbuh secara baik sehingga dapat membangun bangsa ke depannya.

Masih tingginya angka kematian ibu dan bayi di Indonesia menggambarkan bahwa masih kurangnya pelayanan pada KIA di Indonesia sehingga kematian ibu dan bayi tidak dapat dicegah. Hal tersebut masih menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk melakukan peningkatan kesehatan ibu dan anak di Indonesia, salah satunya yaitu dengan meningkatkan akses dan kualitas pelayanan, pemberian jaminan kesehatan serta menggapai daerah terpencil yang masih minim fasilitas pelayanan kesehatan. Sehingga dapat mengatasi masalah cakupan pelayanan kesehatan yang belum merata.

Di Indonesia, angka bayi BBLR juga terbilang masih tinggi. Bayi BBLR dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Adanya penyakit saat kehamilan serta status gizi ibu menjadi salah satu faktor terjadinya BBLR (Putri, 2010). Oleh karena itu KIA dibutuhkan untuk dapat mencegah terjadinya BBLR pada bayi yang dilakukan dengan pemeriksaan kehamilan secara rutin dan pemantauan gizi pada ibu hamil. Namun sampai saat ini, masih banyak bayi yang lahir BBLR hal tersebut yang disebabkan karena beberapa permasalahan, yaitu kurangnya partisipasi masyarakat terkait program KIA, kompetensi petugas kesehatan yang menurun khususnya nakes di bidang KIA dan imunisasi, belum terjalinnya kerjasama antar sektor seperti dengan swasta dan masyarakat serta kurangnya motivasi yang dimiliki petugas kesehatan di beberapa wilayah tertentu sehingga menyebabkan kurangnya cakupan pelayanan kesehatan KIA (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2015).

Oleh sebab itu, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di pelayanan KIA seperti peningkatan kualitas dengan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan yang bertugas di bidang KIA dan meningkatkan motivasi tenaga kesehatan di bidang KIA sehingga diharapkan dapat tercipta partisipasi masyarakat terkait program KIA, yang dapat berpengaruh pada peningkatan cakupan pelayanan kesehatan di bidang KIA dan meningkatkan status kesehatan ibu dan anak di Indonesia. Menurut (Tamburlini *et al.*, 2013), dalam upaya peningkatan pelayanan KIA, dapat dilakukan dengan cara yaitu dengan meningkatkan peralatan yang dimiliki, meningkatkan promosi kesehatan terkait KIA, peningkatan pemantauan pada ibu hamil dan pada bayi dengan tanda bayi baru lahir sakit, serta

meningkatkan informasi kepada ibu hamil. Sehingga dapat menciptakan pelayanan yang bermutu pada pelayanan KIA.

Puskesmas merupakan salah satu institusi kesehatan yang perlu memberikan pelayanan yang bermutu dalam memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut merupakan suatu hal yang patut diperhatikan karena hal tersebut merupakan hak yang dimiliki setiap pasien dan agar memberi peluang untuk bersaing dengan pemberi pelayanan kesehatan lainnya. Hal yang dapat berdampak langsung terhadap pelanggan adalah kualitas pelayanan dan nilai. Karena kepuasan adalah keadaan ketika pasien mengonsumsi produk atau jasa dapat merasa terpenuhinya kebutuhan serta harapan pada layanan kesehatan tersebut (Supriyanto and Ernawaty, 2010).

Selain itu, tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, menyatakan bahwa pemerintah dan lembaga-lembaga yang bernaung dibawah pemerintah bertanggungjawab kepada setiap orang untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Artinya, puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang dibangun oleh pemerintah juga memiliki kewajiban yang sama untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap orang.

Bagi pengelola puskesmas memang tidak mudah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, karena pelayanan yang diberikan puskesmas berkaitan dengan kualitas hidup pasien, sehingga apabila tindakan medis salah dapat berdampak negatif bagi pasien. Efek ini mungkin termasuk memburuknya kondisi pasien, kecacatan atau bahkan kematian (Jacobalis, 1995). Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan tingkat pertama yang berada di bawah naungan pemerintah yang bergerak dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sangat diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi. Sehingga masyarakat yang tinggal di wilayah kerja puskesmas tertentu tidak merasa ragu untuk mendapatkan pengobatan ketika sakit sehingga masyarakat yang sakit dapat segera terdeteksi untuk mendapatkan pertolongan dini. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik di puskesmas juga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pemeliharaan kesehatan di puskesmas tersebut.

Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta aman dapat dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor yang memengaruhi hal tersebut seperti faktor *tangibles* yang dilihat dari fasilitas fisik yang memadai, faktor *reliability* atau kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan, faktor *responsiveness* atau kesigapan dalam melayani pasien, faktor *assurance* atau jaminan untuk membuat pasien percaya dan merasa tenang saat mendapat pelayanan, serta faktor empati (*emphaty*) yang diberikan karyawan kepada pasien. Suatu penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan signifikan faktor-faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Cahyaningrum, 2012). Penelitian lain menyatakan bahwa secara bersamaan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 69,7% (Amelia, 2018).

Menurut Anderson & Lehman (1994), kepuasan pasien dapat terwujud ketika pasien mendapatkan pelayanan dengan kinerja tinggi. Pelayanan dengan kinerja tinggi merupakan kondisi dimana pelayanan yang diberikan dapat sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien. Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien, karena jika satu faktor tidak dapat terpenuhi atau kurang, maka akan mengurangi kepuasan pasien secara keseluruhan terkait pelayanan yang diberikan di puskesmas.

Kepuasan pelanggan penting untuk diukur, karena setiap pelanggan memiliki penilaian yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas. Layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat membuat pelanggan yang puas mendapatkan ulasan yang baik, tetapi jika pelanggan lain merasa sebaliknya, sangat mungkin terjadi. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan puskesmas. Selain itu, pengukuran kepuasan pelanggan juga dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur loyalitas pengguna puskesmas, yang tentunya akan berdampak pada peningkatan pendapatan dan menjaga kelangsungan puskesmas.

Berdasarkan profil kesehatan 2019, angka kematian ibu (AKI) pada tahun 2015 masih sebesar 305/100.000 kelahiran hidup. Dan angka kematian bayi (AKB) sebesar 32/1.000 kelahiran hidup pada tahun 2015. AKB Pada tahun 2019 yang

terjadi pada usia 0-28 hari sebesar 20.244, pada usia 29-11 bulan sebesar 6.151, dan pada usia 12-59 bulan sebesar 2.927 (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Masih tingginya angka AKB dan AKI di Indonesia menjadi salah satu indikator yang menyatakan bahwa kualitas dan aksesibilitas pelayanan kesehatan di Indonesia masih kurang (Dinkes Kab.Bogor, 2019).

Cakupan pelayanan kesehatan yang masih rendah termasuk di program KIA, menyebabkan beberapa permasalahan salah satunya yaitu masih banyaknya bayi yang lahir dengan BBLR di Indonesia. Menurut data profil kesehatan 2019, BBLR merupakan penyebab tertinggi pada kematian bayi berumur 0-28 hari di Indonesia yaitu sebesar 35,3% (Kementerian Kesehatan RI, 2019). Oleh sebab itu, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di pelayanan KIA seperti peningkatan kualitas sehingga dapat meningkatkan status kesehatan ibu dan anak di Indonesia.

Jumlah puskesmas yang ada di Indonesia kini sudah terbilang banyak. Puskesmas ini tersebar di seluruh provinsi Indonesia. Salah satu provinsi yang memiliki puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan adalah Provinsi Jawa Barat. Provinsi Jawa Barat telah memiliki sebanyak 1.056 Puskesmas pada tahun 2017 dan 1069 Puskesmas pada tahun 2018. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terjadi peningkatan jumlah puskesmas di Provinsi Jawa Barat. Jumlah puskesmas rawat inap di Provinsi Jawa barat berjumlah 185 pada tahun 2017 dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 menjadi berjumlah 186. Dan jumlah puskesmas non rawat inap di Provinsi Jawa Barat berjumlah 871 pada tahun 2017 dan mengalami peningkatan pada tahun 2018 menjadi 883 puskesmas. Peningkatan jumlah puskesmas setiap tahunnya tersebut perlu diiringi dengan peningkatan kualitas pelayanan dengan melaksanakan kegiatan sesuai standar pelayanan. Tercatat pada tahun 2018, sebanyak 45.08% puskesmas di Provinsi Jawa Barat belum melaksanakan pelayanan sesuai standar. Artinya, masih ada hampir setengah dari seluruh puskesmas di Provinsi Jawa Barat belum melaksanakan pelayanan sesuai standar.

Selain itu, terjadi pula peningkatan AKB di kabupaten Bogor menjadi 109/1.000 kelahiran hidup menjadi indikator bahwa masih kurangnya pelayanan pada bidang KIA di Kabupaten Bogor. Puskesmas Gunung Sindur merupakan salah

satu puskesmas kategori non rawat inap di Kabupaten Bogor yang masih aktif dalam melakukan kegiatan pelayanan kesehatan. Pada tahun 2018, jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 83.270 pasien. Namun pada tahun 2019 hanya sebanyak 50.357 pasien. Berdasarkan hal tersebut, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Gunung Sindur mengalami penurunan.

Angka AKB dan AKI di Puskesmas Gunung Sindur memang sudah cukup baik, karena jumlahnya terbilang sangat sedikit. Namun angka bayi BBLR di Puskesmas Gunung Sindur masih sangat tinggi, yaitu berjumlah 160 bayi BBLR atau sebesar 8.95%. Hal tersebut membuat Puskesmas Gunung Sindur menjadi puskesmas dengan BBLR tertinggi di Kabupaten Bogor. Hal tersebut menandakan bahwa terdapat kekurangan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sindur, khususnya pada pelayanan KIA.

Agar mampu memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat di wilayah kerjanya, puskesmas memiliki kewajiban untuk memenuhi indikator mutu pelayanan yaitu, lokasi yang dapat dijangkau oleh masyarakat serta berada di tiap kecamatan, bangunan puskesmas yang berdiri sendiri dan permanen, tersedia ruangan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, memiliki prasarana yang terpelihara, tersedianya peralatan yang dapat digunakan untuk pelayanan kepada masyarakat, tersedia SDM yang memiliki keahlian di bidangnya, serta memiliki susunan organisasi dan pembagian tugas yang jelas.

Mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas dapat terwujud dengan didukung oleh beberapa indikator, salah satunya adalah kepuasan masyarakat. Terdapat pula keluhan yang diberikan masyarakat di media massa terkait pelayanan di Puskesmas Gunung Sindur. Padahal, jika fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien, maka akan mendapatkan pasien yang setia. Pasien yang setia kemungkinan besar akan kembali lagi ke institusi atau puskesmas yang sama ketika pasien tersebut memerlukan pelayanan kesehatan lagi. Pasien yang setia tersebut biasanya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas tempat dimana pasien tersebut biasa berkunjung (Wijono, 2000).

Namun pada pelaksanaannya, Puskesmas Gunung Sindur selalu berusaha untuk melakukan peningkatan mutu untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih



baik bagi pasien maupun bagi keluarga pasien. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Serta dapat mendorong tujuan pemerintah untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Untuk itu penelitian dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang terdapat di Puskesmas Gunung Sindur dan bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas tersebut. Sehingga dapat digunakan sebagai acuan bagi Puskesmas Gunung Sindur untuk membuat kebijakan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan hal diatas maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli KIA di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020”**.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan diperoleh bahwa angka bayi BBLR di Puskesmas Gunung Sindur masih sangat tinggi, yaitu berjumlah 160 bayi BBLR atau sebesar 8.95%. Hal tersebut membuat Puskesmas Gunung Sindur menjadi puskesmas dengan BBLR tertinggi di Kabupaten Bogor. Hal tersebut menandakan bahwa terdapat kekurangan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sindur, khususnya pada pelayanan KIA. Berdasarkan pemaparan di atas, didapatkan pertanyaan penelitian : ”Adakah Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Poli KIA di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020”.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

### **I.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA di Puskesmas Gunung Sindur tahun 2020.

### **I.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui mutu pelayanan pada poli KIA di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- c. Mengetahui hubungan dimensi *Tangible* (fasilitas) dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- d. Mengetahui hubungan dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- e. Mengetahui hubungan dimensi *Responsiviness* (kesigapan) dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- f. Mengetahui hubungan dimensi *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- g. Mengetahui hubungan dimensi *Emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur Tahun 2020.
- h. Mengetahui apakah terdapat hubungan Antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada poli KIA Di Puskesmas Gunung Sindur.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat bagi Puskesmas Gunung Sindur**

Dapat digunakan untuk memberikan informasi dan sebagai bahan acuan untuk mengkaji bagaimana cara untuk melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Gunung Sindur dan sebagai referensi dalam menyusun kebijakan dalam pengembangan dan mutu pelayanan khususnya pada pasien rawat jalan.

#### **I.4.2 Manfaat Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi kepentingan pendidikan dan tambahan kepustakaan dalam upaya mengembangkan ilmu di Fakultas Ilmu Kesehatan UPN Veteran Jakarta dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang lebih mendalam pada masa yang akan datang.

#### **I.5 Ruang Lingkup**

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis serta untuk menjelaskan hubungan pada suatu keadaan tanpa melakukan perlakuan atau intervensi terhadap variabel. Sehingga penelitian ini menggunakan penelitian analitik (Nazir, 2005). Penelitian ini akan dilakukan sejak bulan Desember 2020 sampai Januari 2021 di Puskesmas Gunung Sindur dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner pada sampel yang terpilih secara random.