

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknis Dasar (UPTD) Kesehatan menjadi ujung tombak dari pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas bertugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Dalam menjalankan tugasnya, puskesmas mempunyai fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Menurut Notoatmodjo (2015) puskesmas merupakan sistem pelayanan kesehatan terpadu, yang kemudian dikembangkan oleh pemerintah Departemen Kesehatan menjadi Pusat Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas disepakati sebagai suatu unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kuratif dan preventif secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau dalam wilayah kerja kecamatan atau sebagian kecamatan di kota madya atau kabupaten.

Keberadaan UPTD Puskesmas Tambun ditengah masyarakat sangatlah penting karena puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah. Memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sangat diutamakan dan merupakan hal yang sangat penting pelayanan yang didapatkan oleh pasien adalah pelayanan yang cepat, praktis dan memungkinkan agar pasien tidak pindah ke tempat lain untuk mendapatkan kepuasan yang lebih baik. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka diharapkan menjadi masukan bagi organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya (Sabarguna, 2004).

Saat pasien datang ke instansi tersebut mereka tidak hanya mengharapkan kesembuhan, namun mereka juga akan memberikan penilaian akan kepuasan yang diterima pada seluruh aktivitas selama proses pengobatan dan perawatan berlangsung. Dengan terjaminnya kualitas

pelayanan maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam hal ini UPTD Puskesmas Tambun meningkat, sehingga terwujudnya cita-cita pemerintah untuk memenuhi kesehatan masyarakat sebagaimana yang tertera pada keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: 81/1995 yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pasien (Depkes RI, 2009). Sedangkan menurut Algifari (2016) mengatakan bahwa pasien sebagai pengguna layanan kesehatan harus mendapatkan pelayanan yang sangat baik dengan rasa nyaman, senang, sehingga pasien akan merasa lebih percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Nasution (2015) kepuasan pasien mendefinisikan bahwa kepuasan pasien merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi purna beli pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja/produk) dibandingkan dengan harapan atau ekspektasi terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/MENPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Survey IKM Puskesmas Tambun, 2018).

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. UPTD Puskesmas Tambun mempunyai standarisasi dalam hal kepuasan yaitu, 85% dan survey kepuasan dilakukan secara periodik 6 bulan sekali atau sekurang -kurangnya 1 tahun sekali secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Survey IKM Puskesmas Tambun, 2018).

Berdasarkan data Survey IKM UPTD Puskesmas Tambun perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2017, tahun 2018 dan tahun 2019 dapat dilihat di Grafik 1.



Sumber: Survey IKM UPTD Puskesmas Tambun

Grafik 1.1

Perbandingan IKM Tahun 2017, Tahun 2018 dan Tahun 2019

Dari grafik diatas dapat kita lihat perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun 2017 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yaitu, 76,50%. Pada tahun 2018 hasil indeks kepuasan masyarakat menunjukkan penurunan yaitu, 63,70% dan di tahun 2019 indeks kepuasan masyarakat yaitu, 80%. Terlihat adanya penurunan indeks kepuasan masyarakat di tahun 2017 dan tahun 2018 sebanyak 12,9% hal ini terjadi karena banyak nya komplain yang disebabkan pelayanan di puskesmas tambun dinilai kurang ramah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap petugas dalam memberikan pelayanan, hal-hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam meningkatkan mutu pelayanan adalah dengan diadakannya kegiatan *Service Excellence Camp* yang menjadikan motivasi peningkatan pelayanan publik lebih berkualitas di UPTD Puskesmas Tambun. Seperti yang dilansir dalam Kicau News, di akses pada hari kamis, 26 september 2019 Kegiatan *Service Excellence Camp*

merupakan salah satu inovasi untuk membangun sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas melalui pelatihan *Emotional* dan *Spiritual Quotient (ESQ)*, agar setiap petugas medis dan karyawan mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat lebih berkualitas. Output yang diharapkan dari kegiatan ini menurut Kepala UPTD Puskesmas Tambun dr.Novrizal menjadikan setiap petugas memiliki rasa bagaimana memberikan kepuasan dan kebahagiaan terhadap orang lain. Setelah diadakannya kegiatan *Service Excelent Camp* hal ini sangat berpengaruh pada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat di tahun 2019 terjadi peningkatan sebesar 80 %. Akan tetapi, mengacu pada standar kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang memuaskan pada kenyataannya masih belum terwujud.

Berdasarkan Data Komplain pasien UPTD Puskesmas Tambun yang didapatkan dari hasil laporan data komplain tahun 2018 dan tahun 2019 di UPTD Puskesmas Tambun yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien diantaranya: pelayanan petugas bersifat kurang ramah dalam melayani pasien, kedatangan dokter yang terlambat dari jadwalnya, masih ada petugas yang berbicara dengan cara berteriak dengan keras sehingga membuat pasien kurang nyaman. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2007) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna dari kehandalan, koresponsifan, empati, keyakinan dan bukti langsung terhadap kepuasan pasien.

Dengan demikian yang dapat mempengaruhi penurunan indeks kepuasan masyarakat faktor terbesar yang terjadi pada kategori pelayanan petugas medis adalah kurang ramahnya petugas selama pelayanan berlangsung, dimana hal tersebut sangat dipengaruhi oleh interaksi sosial hal ini senada dengan aspek kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Nasution (2015) yakni aspek *empathy* (empati) hubungan berinteraksi yang baik dan memhamai kebutuhan para pasien dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kesehatan kepada setiap pengguna jasa.

Peneliti menemukan permasalahan lain tentang ketidak puasan pasien dari segi aspek *assurance* (jaminan) dan *tangibility* (bukti langsung) yang dikemukakan oleh Nasution (2015) yakni: aspek *assurance* (jaminan)

pengetahuan, keramahan dan kemampuan petugas untuk dapat dipercaya. Aspek *tangibility* (bukti langsung) aspek ini merupakan bagaimana penampilan para petugas kesehatan dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan penunjang pelayanan dan juga dalam hal berinteraksi dengan pasien sehingga petugas kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan aspek *tangibility* (bukti langsung) dan aspek *assurance* (jaminan) yang dilansir dari ulasan google.com diakses pada hari Sabtu, 06 Juni 2020 tentang Puskesmas Tambun yaitu perempuan berinisial NF berkomentar di bulan Desember tahun 2019 yakni sebagai berikut : sekarang bangunannya sudah bagus, sudah diperbarui, sudah jelas juga alur pelayanannya, sayangnya petugas kesehatan disana melayani kurang ramah dan timbangan disana tidak akurat sesuai dengan tubuhku, pemeriksaan pakai stetoskopnya tidak benar- benar diperiksa, kalau bukan karena faskes BPJS saya gak akan kesini untuk mengambil surat rujukannya.

Fenomena lainnya yang terjadi terkait dengan kepuasan pasien yang terjadi di UPTD Puskesmas Tambun hasil dari wawancara dari kedua pasien dan observasi adalah sebagai berikut. Wawancara pertama pada pasien berjenis kelamin perempuan berinisial V sebagai ibu rumah tangga berumur 40 tahun yang dilakukan pada hari Sabtu, 06 Juni 2020 di ruangan tunggu poli umum UPTD Puskesmas Tambun mengatakan rasa ketidak puasannya yakni, lebih baik berobat di tempat yang bayar dari pada disini mentang – mentang tidak bayar menggunakan bpjs tapi pelayanannya jutek, tidak ramah sama sekali membuat saya hampir mau emosi juga saya sangat tidak puas dengan pelayanan disini tolong diperbaiki lagi.

Wawancara kedua kepada pasien berjenis kelamin perempuan berinisial Z sebagai ibu rumah tangga berumur 38 tahun yang dilakukan pada tanggal 06 Juni 2020 di ruangan tunggu farmasi UPTD Puskesmas Tambun mengatakan kurang puasnya pelayanan dibagian farmasi cukup lama sehingga membuat banyak nya pasien menumpuk di depan ruang tunggu farmasi, tolong di percepat lagi bagian pelayanan farmasinya supaya tidak terjadinya penumpukan di ruang tunggu farmasi selebihnya menurut saya

sudah bagus dari lingkungannya, pengambilan nomer antriannya juga sudah bagus.

Ditinjau dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang dikemukakan oleh Nasution (2015) ada empat faktor yaitu : 1. keluhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan, 2. pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun asing, 3. pengalaman dari teman-teman dimana mereka akan menceritakan kualitas produk atau jasa yang akan dibeli oleh pelanggan itu hal ini jelas mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama pada produk atau jasa yang dirasakannya, 4. berinteraksi melalui iklan dan pemasaran juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut Shanendra & Zulkarmain (2016) pelanggan yang sangat puas akan menyebarkan cerita positif dari mulut ke mulut dan kemungkinan besar akan menjadi iklan berjalan yang akan menguntungkan instansi tersebut serta penggunaan berulang fasilitas yang menunjukkan bahwa instansi tersebut terpercaya dan menjadi pilihan utama pelanggan hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Prastiwi dan Ayubi (2008) mengatakan bahwa hasil penelitiannya pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan akan memiliki kemungkinan sebesar 7 sampai dengan 5 kali untuk melakukan kunjungan ulang.

Adapun dampak negatif apa bila pasien tidak merasa terpuaskan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dampak tersebut yakni pasien tidak akan melakukan kunjungan ulang, pasien beralih pada penyedia fasilitas pelayanan kesehatan lainnya, pasien menyampaikan rasa ketidakpuasan pada orang-orang sekitarnya, dan pasien merasa ingin mendapat keadilan dan ganti rugi atas rasa ketidakpuasannya (Pranata, 2014).

Menurut Suryani (2015) penyampaian informasi yang baik kepada pasien, sejawat/tim kesehatan lain maka hal tersebut mengawali pelaksanaan asuhan keperawatan yang baik, keakuratan, ketepatan, menyelesaikan masalah pasien, meningkatkan kepuasan dan membantu proses penyembuhan pasien. Komunikasi merupakan alat terapi paling kuat dan penting untuk mempengaruhi pasien mencapai hasil kesehatan yang positif. Puskesmas

sebagai fasilitas layanan kesehatan harus memusatkan perhatian dan berinteraksi dengan pasien beserta keluarganya (Zusman, 2012).

Suatu interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat yaitu menurut Soekanto (2014) adanya kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial adalah gejala sosial yang berhubungan, berhadapan, bertatap muka antara dua individu. Kontak yang terjadi tidak hanya fisik tapi juga secara simbolik seperti senyuman, jabat tangan. Kontak sosial dapat positif ataupun negatif kontak sosial yang mengarah negatif pada suatu pertentangan sedangkan kontak sosial positif mengarah pada kerja sama. Komunikasi adalah menyampaikan informasi, ide, konsepsi, pengetahuan dan perbuatan kepada sesamanya secara timbal balik sebagai penyampain atau komunikator maupun atau komunikasi. Tujuan utama komunikasi adalah menciptakan pengertian bersama dengan maksud untuk mempengaruhi pikiran atau tingkah laku seseorang menuju ke arah hal yang positif.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rosenstein dan O'Daniel (2005) menemukan telah terjadinya persepsi negatif dari pasien karena komunikasi yang buruk dari petugas kesehatan yang berdampak pada hasil pelayanan. Pada tahun 2009 Departemen Kesehatan (Depkes, RI) juga menemukan 67% pasien mengeluh karena adanya ketidakpuasan mereka terhadap komunikasi tenaga kesehatan.

Berdasarkan kutipan yang dilansir dalam Lifestyle Kompas.com yang diakses pada hari Rabu, 10 Juni 2020 bahwa kepuasan pasien tidak hanya berkaitan dengan diagnosis yang cepat, namun juga mengenai bagaimana cara tenaga kesehatan berinteraksi dengan pasien. Berlangsungnya suatu proses interaksi sosial di dasarkan berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi interaksi sosial yang dikemukakan oleh Soekanto (2014) ada empat faktor yakni sebagai berikut: 1.faktor imitasi adalah mempunyai peranan yang sangat penting dalam proses interaksi sosial salah satu segi positifnya adalah bahwa imitasi dapat mendorong seseorang untuk mematuhi kaidah-kaidah dan nilai-nilai yang berlaku,2.faktor sugesti adalah memberikan suatu pandangan atau sesuatu sikap yang berasal dari dirinya yang kemudian

diterima oleh pihak lain, 3. faktor identifikasi adalah kecenderungan–kecenderungan dalam diri seseorang untuk menjadi sama dengan pihak lain, 4. faktor simpati adalah suatu proses dimana seseorang merasa tertarik pada pihak lain.

Peneliti menemukan permasalahan lain yang terjadi di UPTD Puskesmas Tambun terkait dengan aspek interaksi sosial yang dikemukakan oleh Sarwono (2019) yakni: komunikasi, sikap, tingkah laku kelompok dan norma sosial. Berikut hasil dari wawancara peneliti dengan ketiga pasien dan observasi. Wawancara pertama pada pasien berjenis kelamin laki-laki berinisial BS sebagai mahasiswa di salah satu Universitas Swasta di Bekasi berumur 20 tahun yang dilakukan pada hari Rabu, 10 Juni 2020 di ruang tunggu *nursestation* UPTD Puskesmas Tambun mengatakan rasa ketidakpuasannya dari segi aspek sikap yang dikemukakan Sarwono (2019) yakni, melihat sikap petugas yang sering mondar-mandir kesana kesini padahal masih jam kerjanya menurut saya kurang profesional banget, tolong diperbaiki lagi ya supaya lebih bagus dalam pelayanannya.

Wawancara kedua kepada pasien berjenis kelamin perempuan berinisial IT sebagai mahasiswi di salah satu Universitas Swasta di Bekasi berumur 24 tahun yang dilakukan pada hari Rabu, 10 Juni 2020 di ruang tunggu laboratorium UPTD Puskesmas Tambun mengatakan rasa ketidakpuasannya dari segi aspek komunikasi yang dikemukakan Sarwono (2019) yakni, pelayanannya sudah lumayan bagus tapi coba sedikit lagi kalo berbicara dengan pasien agak lembut lagi supaya pasien juga gak emosi kalo lagi ngobrol atau interaksi dengan petugasnya.

Wawancara ketiga kepada pasien berjenis kelamin perempuan berinisial S sebagai ibu rumah berumur 32 tahun yang dilakukan pada hari Rabu, 10 Juni 2020 di ruang tunggu laboratorium UPTD Puskesmas Tambun mengatakan rasa ketidakpuasannya dari segi aspek komunikasi yang dikemukakan Sarwono (2019) yakni, mungkin saya lebih ke dokternya yang masih kurang lembut kalo lagi interaksi sama saya, ya kalo sama saya aja begini gimana nanti yang sama lansia. Tolong lebih diperhalus lagi dalam berbicara kepada pasien.

Menanggapi permasalahan fenomena dan hasil observasi wawancara non-formal kepada ketiga pasien yang dilakukan peneliti mengenai keterkaitannya dengan interaksi sosial di atas permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penting bagi petugas kesehatan untuk mendukung proses pelayanan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan dan pelaksanaan hal ini sejalan dengan Febriana (2017) menyebutkan interaksi yang dilakukan oleh petugas medis bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai keadaan pasien, melakukan interaksi untuk pengembangan diri pasien dan memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien.

Dengan demikian peran interaksi sosial sebagai sarana untuk menggali kebutuhan pasien menurut Sarwono (2019) mendefinisikan bahwa interaksi sosial adalah hubungan manusia dengan manusia lainnya atau hubungan manusia dengan kelompok atau hubungan kelompok dengan kelompok. Maka dari itu tidak dapat dihindari bahwa manusia harus selalu berhubungan dengan manusia lainnya hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian, Arsyad & Sarpin (2019) meningkatkan pelayanan serta penanganan pada pasien secara efektif di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari harus memperhatikan interaksi-interaksi petugas kesehatan. Interaksi sosial merupakan modal dalam hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan-hubungan sosial tersebut menyangkut hubungan antar individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok.

Menjalin hubungan baik antara petugas kesehatan dengan pasien akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas. hal ini berhubungan dengan salah satu aspek kepuasan pasien yaitu empati Nasution (2015) menyatakan empati dapat memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan berinteraksi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kesehatan kepada setiap pengguna jasa.

Dengan demikian interaksi yang terjadi antara petugas kesehatan dengan pasien di dalam pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena semakin baik berinteraksi yang dilaksanakan maka semakin

puas pasien dalam menerimanya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fiora & Nabella (2017) yang menghasilkan bahwa komunikasi terapeutik berhubungan dengan kepuasan pasien tingginya tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan petugas di Puskesmas Warakas Jakarta Utara juga baik.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Ariesta (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara penilaian kualitas komunikasi dan kepuasan pasien. Penelitian sejenis dilakukan oleh Simatupang *et all* (2017) penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa kualitas komunikasi merupakan salah satu bagian yang penting pada layanan kesehatan karena mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Royanah (2015) kepuasan pasien terhadap pasien JKN Non PBI yang pernah berkunjung ke Puskesmas Halmahera Kota Semarang, diketahui bahwa terdapat hubungan antara dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, nyaman dan keamanan, efisien, kelangsungan pelayanan, hubungan antar manusia, terhadap kepuasan pasien. Sedangkan Nurba (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa indikator kesopanan dan keramahan petugas di puskesmas Loa Janan penting bagi pasien.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka dapat dilihat bahwa data indeks kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Tambun belum mencapai target standarisasi kepuasan pasien UPTD Puskesmas Tambun, dimana menurut data komplain tahun 2018 dan 2019 UPTD Puskesmas Tambun hal tersebut dipengaruhi oleh ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan petugas medis yang dinilai kurang ramah, yang mana keramahan adalah sebuah bentuk komunikasi dan merupakan kegiatan Interaksi sosial, melihat pada masalah tersebut peneliti menjadi tertarik untuk mengkaji lebih lanjut penelitian mengenai **“HUBUNGAN ANTARA INTERAKSI SOSIAL dengan KEPUASAN PASIEN DI UPTD PUSKESMAS TAMBUN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dibahas dalam penelitian ini tentang “Hubungan Antara Interaksi Sosial dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tambun?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Tambun.

1.4 Manfaat Penelitian

Keberhasilan penelitian ini akan memberi manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terkait bidang Psikologi Industri dan Organisasi terkait dengan Kepuasan Pasien dan Interaksi Sosial.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmiah dalam Psikologi Industri dan Organisasi yaitu dengan cara meningkatkan Kepuasan Pasien.
- c. Dapat menambah ilmu pengetahuan, yaitu tentang Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Tambun sehingga dikemudian hari dapat memunculkan penelitian-penelitian serupa serta mengembangkannya agar dapat melengkapi penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Petugas di Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi petugas di instansi terkait mengenai penilaian pasien akan interaksi sosial petugas dalam mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan di instansi terkait, maka diharapkan petugas

semakin meningkatkan interaksi menjadi berkualitas. Namun jika pasien menilai bahwa interaksi petugas kurang atau tidak berkualitas dan pasien kurang atau tidak puas pada pelayanan di instansi terkait, maka petugas diharapkan mampu merefleksikan dan mengevaluasi diri sendiri dalam memberikan pelayanan pada pasien.

b. Bagi Pemimpin di Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi pemimpin di instansi terkait pengaruh penilaian pasien akan kualitas interaksi petugas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di instansi terkait. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, refleksi, bahan pertimbangan, dan bahan evaluasi bagi pemimpin di instansi terkait untuk melakukan pelatihan, perubahan atau pembaharuan pelayanan dan pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang optimal dan holistik.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang hendak mengambil penelitian yang sama diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi serta dapat menambah wawasan tentang Interaksi Sosial dengan Kepuasan Pasien dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian tidak hanya dari satu program studi saja.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian bertujuan untuk membandingkan penelitian yang sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan membandingkan antar keduanya maka dapat diketahui perbedaan dan ciri khas penelitian yang sedang dilakukan. Pada hal ini dapat dijadikan sebagai usaha untuk mengurangi plagiatisme. Beberapa hal penting dapat diketahui

dalam keaslian penelitian adalah lokasi, Teknik analisis, variabel dan hasil penelitian ataupun hasil yang diharapkan.

Penelitian mengenai kepuasan pasien sudah pernah dilakukan, antara lain oleh Anggi Reny Sudiby (2014) yang berjudul “Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember”. Data hasil penelitian selanjutnya menggunakan uji korelasi *spearman rank* dengan tingkat signifikansi $=0,05$. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari 89 responden penelitian, sebagian besar responden (63%) menilai cukup terhadap kualitas dan sebagian besar responden (74%) menilai cukup puas atas pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember. Berdasarkan analisis hasil penelitian dengan menggunakan uji korelasi untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan diperoleh nilai *p value* = 0,000, sehingga H_0 ditolak dengan interpretasi ada hubungan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember.

Penelitian selanjutnya oleh Widodo & Niken (2013) yang berjudul “Harga diri dan interaksi sosial ditinjau dari status sosial ekonomi orang tua” ditemukan hasil penelitian menunjukkan: Pertama, ada korelasi positif yang signifikan antara harga diri dengan interaksi sosial. Kedua, ada perbedaan harga diri antara siswa yang mengajukan bantuan uang sekolah dengan siswa yang tidak mengajukan bantuan uang sekolah. Ketiga, ada perbedaan interaksi sosial antara siswa yang mengajukan bantuan uang sekolah dengan siswa yang tidak mengajukan bantuan uang sekolah.

Melihat beberapa hasil penelitian terpublikasi, persamaan yang muncul adalah tentang kepuasan. Meskipun demikian penelitian ini berbeda dengan sebelumnya, perbedaan tersebut antara lain pertama subjek yang ingin diteliti adalah kunjungan pasien UPTD Puskesmas Tambun. Kedua, topik yang diangkat dalam penelitian ini tentang hubungan antara interaksi sosial dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tambun. Ketiga, dari sisi pendekatannya atau metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi