

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DIRUANGAN POLI UMUM PUSKESMAS BUKITTINGGI

Aida Andriani

Program Studi DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi

Email: aidaandriani21@gmail.com

Submitted :17-05-2016, Reviewed:22-08-2016, Accepted:26-10-2016

DOI: <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>

ABSTRACT

This research is a type of research used in this study is an analytic survey with cross sectional approach. The population in this study were all patients who register at the registration booth at the health center Tigo Baleh 2014, with a sample size of 65 respondents. The sampling technique conducted by accidental sampling. Data was collected through questionnaires. The statistical test used is the Chi-square test. Results were obtained from 65 respondents who have a high service quality, there are more than most of the 38 people with the percentage (58.5%) respondents who get satisfaction and lower service quality are getting less than half of the 24 people with the percentage (36.9%) get satisfaction. Based on the statistical test obtained p value = 0.035 so when compared with $\alpha = 0.10$, the p value $< \alpha$ (0.035 $<$ 0.10) it can be concluded there is a correlation between the provision of quality primary healthcare with patient satisfaction Tigo Baleh in 2014. Based on the analysis results, we can conclude that there is a relationship with the quality of health care in the patient rooms satisfaction Poly Public Health Center New York City, is expected to remain in health officials to improve service quality in order to achieve patient satisfaction when treatment visit.

Keywords: satisfaction; Quality of service;

ABSTRAK

Mutu pelayanan dalam kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar pada loket pendaftaran di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014, dengan jumlah sampel 65 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Uji statistik yang digunakan adalah uji Chi-square. Hasil penelitian diperoleh dari 65 orang responden yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (58.5%) mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separuh yaitu 24 orang dengan presentase (36.9%) mendapatkan kepuasan. Berdasarkan uji statistik didapatkan p value = 0,067 sehingga bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$ maka p value $< \alpha$ (0,035 $<$ 0,10) maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas tigo baleh Bukittinggi tahun 2014. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi, diharapkan kepada petugas kesehatan agar tetap meningkatkan mutu pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien ketika kunjungan berobat.

Kata Kunci : Mutu pelayanan; Kepuasan.

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Anonim, 2004).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairatih (2009) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Tangerang pada survei awal sebesar 27,5% dan pada survei akhir sebesar 35,0%. Sedangkan proporsi tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Cikupa pada survei awal sebesar 39,17% dan pada survei akhir sebesar 37,5%. Dengan demikian terlihat bahwa jumlah pasien yang merasa tidak puas lebih banyak dibanding pasien yang puas, baik di puskesmas Tigaraksa maupun di puskesmas Cikupa. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang dirasakan pasien di poli umum kedua puskesmas lebih rendah dari harapan pasien.

Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasmiwarita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 47%. Kepuasan paling tinggi ditemukan terhadap kondisi lingkungan (82%), paling rendah terhadap pelayanan di poliklinik (55%) dengan kualitas

pemeriksaan yang baik di poliklinik hanya sebesar 28%. Dengan demikian kepuasan tersebut lebih banyak ditunjang oleh kondisi lingkungan, bukan oleh pelayanan di poliklinik.

Adapun pelayanan pasien di Puskesmas Tigo Baleh, berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas Tigo Baleh menunjukkan bahwa dari 10 responden yang menyatakan sangat puas terhadap mutu pelayanan pendaftaran sebanyak 3 responden (30%), 3 responden (30%) menyatakan cukup puas, dan tidak puas sebanyak 4 responden (40%). Data yang di dapatkan tercatat pada awal bulan Januari tahun 2014 ditemukan data pengunjung 1001 orang, bulan Februari tahun 2014 di temukan data pengunjung 1103 orang, sedangkan pada awal bulan hingga pertengahan bulan Maret tahun 2014 di dapatkan data pengunjung 679 orang. Syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang

puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2006).

Penelitian terkait yang menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien juga pernah diteliti oleh Kiki Miranty Sareong di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja utara Makasar (2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang datang berobat berkaitan dengan kenyamanan, pelayanan petugas, prosedur pelayanan dan juga hasil layanan di puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang diteliti menunjukkan adanya hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien di puskesmas Rantepao.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *survey analitik*, dimana penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel yang diteliti dengan menggunakan desain *cross sectional* dimana variabel independen

dan variabel dependen diidentifikasi pada satu waktu yang bersamaan.

Penelitian dilakukan di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014. Penelitian ini dilakukan pada Mei sampai Juni 2014.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendaftar pada loket pendaftaran di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi yang berjumlah 65 orang dengan teknik *sampling* yaitu tertentu untuk bisa mewakili populasi yang akan diteliti.

Cara pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai dan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah dibagikan oleh peneliti, responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengetahuannya. Pengumpulan data dilakukan dari Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi.

Data yang didapatkan dengan pengisian kuesioner yang meliputi pertanyaan-pertanyaan tentang mutu pelayanan, dan kepuasan pasien. Analisis hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-square test*. Analisa data menggunakan derajat kemaknaan signifikan 0,1, dimana bila $p \leq 0,1$ artinya secara statistik bermakna dan apabila nilai $p > 0,1$ artinya secara statistik tidak bermakna (Hidayat, 2008).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Penelitian akan memaparkan hasil penelitian dengan variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas

Tabel1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Responden

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentasi %
1	Rendah	27	42,5
2	Tinggi	38	58,5
	Total	65	100,00

Dari tabel 5.1 diatas didapatkan bahwa dari 65 responden hampir separoh (41,5%) yan menyatakan mutu

pelayanan rendah Diruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh.

Tabel2. Komponen Mutu Pelayanan Kesehatan Diruangan Poli Umum

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Reability		
Baik	30	46.2
Kurang Baik	35	53.8
Responseiveness		
Baik	30	46.2
Kurang Baik	35	53.8
Assurance		
Baik	33	50.8
Kurang Baik	32	49.2
Emphaty		
Baik	38	58.5
Kurang Baik	27	41.5
Tangible		
Baik	38	58.5
Kurang Baik	27	41.5

Berdasarkan tabel 5.2 diatas menunjukkan komponen mutu pelayanan kesehatan puskesmas didapatkan bahwa lebih dari sebagian

(53.8%) mutu pelayanan kesehatan tentang reability dan responsiveness kurang baik.

Table 3.Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Responden

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	3	4,6
2	Puas	62	95,4
	Total	65	100,00

Dari tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 65 responden sebagian kecil (4,6%) yang mengatakan tidak puas

terhadap pelayanan di Ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh.

Analisa Bivariat

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan				Total	P Value
		Puas	Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%
1	Tinggi	38	100	0	0	38	100
2	Rendah	24	88,9	3	11,1	27	100
	Total	62	95,4	3	4,6	65	100

Dilihat dari tabel 5.4 diatas dari 65 orang responden proporsi yang puas lebih besar ditemukan pada responden yang menyatakan mutu elayanan tinggi (100%) dibandingkan mutu pelayanan rendah (88,9%). Berdasarkan uji statistik didapatkan $p\ value = 0,067$ sehingga bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$ maka $p\ value < \alpha$ ($0,067 < 0,10$) maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dipuskesmas tigo baleh Bukittinggi tahun 2014.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 65 orang responden di poli umum puskesmas tigo baleh Bukittinggi didapatkan hampir separoh 27 orang (41,5%) responden yang menyatakan mutu pelayanan rendah dilakukan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Tigo Baleh.

Mutu adalah nilai kepatutan yang sebenarnya (*proper value*) terhadap unit pelayanan tertentu, baik dari aspek technical (ilmu, ketrampilan, dan teknologi medis atau kesehatan) dan interpersonal yaitu tata hubungan dokter – pasien : komunikasi, empati dan kepuasan pasien (Widayat, 2009). Mutu yang baik adalah tersedia dan terjangkau , tepat kebutuhan, tepat sumber daya, tepat standar profesi / etika profesi, wajar dan aman, mutu memuaskan bagi pasien yang dilayani. (Sabarguna, 2005).

Menurut data peneliti mutu merupakan suatu standar yang harus dicapai rumah sakit melalui petugas kesehatan yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan sebaik mungkin agar pasien mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Seperti tingkat reliabilitas yang berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan kesehatan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Daya tanggap dimana berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para petugas kesehatan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Petugas kesehatan juga harus memiliki rasa empati dimana pemberi pelayanan kesehatan harus memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Petugas kesehatan sangat memiliki peran penting dalam pelayanan, oleh karena itu petugas tidak boleh melalaikan tugas untuk melayani pasien, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 65 orang responden sebagian

kecil 3 orang (4,6%) responden yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di poli umum puskesmas tigo baleh Bukittinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasmiharita (2012), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan Puskesmas Padang Pariaman sebesar 57%, sedangkan yang tidak puas 47%.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting (Pohan, 2002).

Menurut data peneliti, kepuasan merupakan tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dalam hubungannya dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pasien merasa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki. Sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima. Belum puasnya pasien terhadap pelayanan

Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi, akan dapat menurunkan daya tarik bagi pasien untuk sehingga seolah-olah mubazir. Oleh karena itu, aspek layanan kesehatan pada kuadran ini tidak atau belum perlu ditingkatkan kinerja pelayanan kesehatannya.

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 65 orang responden di poli umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi didapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (100%) mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separoh yaitu 24 orang dengan presentase (88,9%) mendapatkan kepuasan. Hasil ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Miranty (2013) menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja utara Makasar.

Menurut Pohan, S. Imbolo (2003) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan supaya terjadi kepuasan pasien diperlukan pelayanan yang bermutu. Layanan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien, sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih. Organisasi layanan kesehatan yang menghasilkan layanan kesehatan bermutu akan selalu dihormati oleh masyarakat dan pasti akan dicari oleh pasien. Layanan kesehatan yang terjamin

mutunya merupakan suatu layanan kesehatan yang sangat kompetitif. Layanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu biayanya mahal. Menurut perhitungan beberapa pakar, menyatakan biaya operasional organisasi layanan kesehatan ternyata dapat meningkatkan sebesar 30-40% jika organisasi layanan kesehatan itu menghasilkan layanan kesehatan yang kurang atau tidak bermutu. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Supranto, 2006).

Menurut data peneliti ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien karena mutu pelayanan merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab perawat sebagai komponen yang menjalankan pelayanan tersebut, oleh sebab itu perawat harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan setiap pasien yang berkunjung, mutu pelayanan ini harus diterapkan sesuai dengan ketentuan maupun kebijakan yang ditetapkan untuk seluruh institusi kesehatan, karena tingkat kepuasan merupakan patokan dari bermutunya pelayanan suatu institusi. Setiap petugas pelayanan kesehatan harus memiliki rasa empati dan rasa tanggap yang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan agar tercapainya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pasien. Oleh sebab itulah

institusi kesehatan sangat memperhatikan mutu pelayanan. Sehingga ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Hampir sebagian pasien didapatkan 27 orang (41,5%) yang menyatakan mutu pelayanan rendah di Ruang Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh.2 Hanya sebagian kecil 3 orang (4,6%) yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di Ruang Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh. Ada hubungan yang bermakna antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas tigo baleh Bukittinggi tahun 2014 dengan p value = 0,067.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik moril maupun materil dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. Jakarta : EGC.
- Anwar, Azrul, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka sinar Harapan, Jakarta 1996
- Dasmiwarita, (2012) *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas di Kabupaten Padang Pariaman*. Skripsi. FKM UI Depok
- Depkes RI, 2006, *Pedoman Manajemen Puskesmas*, Depkes RI, Jakarta

- Gerson, Richard. F.2004.*Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta
- Jurnal Khairatih (2009). *Pengaruh Pemaparan Hasil Survei Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Tigaraksa Kabupaten Tangerang*. FKM UI
- Jurnal Kiky Miranty Sareong (2013). *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara*. FKM UH Makassar
- Jurnal Hendri Noviana(2012) *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar, Karanganyar*
- Jurnal Jarusliamin Muh (2015) *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien umum di instalasi Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar*
- Pohan, S. Imbolo. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blanc
- Purwanto, Setiyo. 2007. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit dalam* <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Widayat, R.2009. *Being a great and sustainable hospital: beberapa pitfall manajemen yang harus dihadapi*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta