

Original Research

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN
DI PUSKESMAS TANAH GROGOT TAHUN 2020**

Setya Nor Rahmia^a, Hilda^a, Nilam Noorma^a

^aJurusan Keperawatan Politeknik Kemenkes Kalimantan Timur, Samarinda Indonesia

Korespondensi: hildahilda71@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan dasar Puskesmas menjadi prioritas dalam isu transformasi pelayanan kesehatan dan mendukung ketercapaian Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kesehatan di Kabupaten/Kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanah Grogot Tahun 2020. Penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Sebanyak 98 pasien yang berobat lebih dari sekali dijadikan sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive. Variabel penelitian adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang diukur berdasarkan skala Likert. Sebanyak 57,1% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 82,4% pasien menyatakan kualitas pelayanan baik. Berdasarkan hasil uji statistik chi square tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanah Grogot dengan nilai p (sig) sebesar 0,130. Kepuasan pasien bersifat dinamis, oleh karenanya pemantauan tingkat kepuasan pasien harus selalu dilakukan secara berkala dan informasi keluhan yang disampaikan oleh pasien harus ditindak lanjuti dengan baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien - Puskesmas

Abstract

The quality of basic health services at the Puskesmas is a priority in the issue of transforming health services and supporting the achievement of Minimum Service Standards (MSS) in the health sector in districts/cities. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at the Tanah Grogot Health Center in 2020. This study was an observational analytic with a cross-sectional approach. A total of 98 patients who received treatment more than once were used as samples. Sampling was done purposively. The research variables were service quality and patient satisfaction which were measured based on a Likert scale. A total of 57.1% of patients stated that they were satisfied with the services provided and 82.4% of patients stated that the quality of service was good. Fisher's exact analysis obtained $p = 0.130$, which means that there is no relationship between service quality and patient satisfaction at Tanah Grogot Health Center. The implementation of excellent service will increase public trust and interest in the utilization of Puskesmas so that preventive health programs can be achieved optimally.

Key words: Service Quality, Patient satisfaction – Puskesmas

Submitted: 18-05-2022, Reviewed: 01-06-2022, Accepted: 24-06-2022

PENDAHULUAN

Transformasi sistem kesehatan menjadi program strategis Kementerian Kesehatan (Kemenkes) terdiri dari 6 pilar yang salah satunya adalah transformasi pelayanan primer. Transformasi layanan primer difokuskan untuk meningkatkan layanan promotif dan preventif, memperkuat upaya pencegahan, deteksi dini, promosi kesehatan, membangun infrastruktur, melengkapi sarana, prasarana, Sumber Daya Manusia (SDM), serta memperkuat mutu manajemen layanan primer di seluruh Indonesia¹.

Puskesmas sebagai fasilitas layanan primer milik pemerintah berperan dalam penyelenggaraan pelayanan primer kepada masyarakat. dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat². Meningkatnya kualitas hidup masyarakat Indonesia dalam dekade terakhir berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan tentang informasi kesehatan mengakibatkan meningkatnya tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) nomor 46 tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, pada bagian lampiran I Standar Akreditasi Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas dalam menjalankan fungsinya secara optimal harus dikelola secara profesional sesuai standar mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan. Kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) mendorong masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta dapat menjawab kebutuhan masyarakat³.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat

Kesehatan Masyarakat menyatakan bahwa Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP). Upaya tersebut lebih mengutamakan pada upaya promotif dan preventif agar dapat mencapai derajat kesehatan masyarakat².

Mutu pelayanan berpusat pada upaya untuk pemenuhan keinginan dari pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dalam upaya menjaga mutu pelayanan Puskesmas ditentukan oleh dua faktor. Pertama adalah faktor Puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien. Kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosial ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan - keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam.

Dampak dari proses akreditasi Puskesmas, semua Puskesmas di Kabupaten Pasir telah menerapkan layanan prima dengan slogan Senyum, Salam, Sapa, dan Santun (4 S) kepada setiap pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Layanan pemeriksaan sesuai standar pada setiap pasien yang datang berobat, akan memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa khawatir pasien terhadap penyakit dan intervensi yang akan diberikan sekaligus memberikan pengobatan yang terbaik dan layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dengan demikian loyalitas pasien akan

dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan meningkatkan partisipasi untuk mengikuti program program kesehatan yang bersifat promotif dan preventif⁴.

Data kunjungan pasien Puskesmas Tanah Grogot sejak bulan Juli-September 2019 berjumlah 6.649 orang. Kunjungan pasien rawat jalan perbulan cenderung meningkat setiap bulan Juli (2240), Agustus (2279) dan September (2286) dengan rata-rata kunjungan per bulan adalah 2.216 orang. Meskipun angka kunjungan (*visit rate*) Puskesmas Tanah Grogot cukup tinggi dan cenderung meningkat, namun angka kontak (*contact rate*) hanya sebesar 0,89 artinya ada penduduk yang belum pernah mengunjungi Puskesmas dalam setahun. Informasi tentang keluhan masyarakat tentang rendahnya kualitas pelayanan di Puskesmas terutama yang berhubungan dengan kedisiplinan petugas, minimnya peralatan pemeriksaan, keandalan petugas, dan kepastian waktu pelayanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas.

Kajian ini ingin mendapat gambaran bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas? Dan apakah kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang berobat. Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik untuk mendapatkan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas dan seberapa besar persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan serta untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, di Puskesmas Tanah Grogot.

METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan riset observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional study*. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan variabel penelitian. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan sedangkan kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berobat jalan ke Puskesmas mulai bulan Juli-September 2020 berjumlah 6.649 orang. Peneliti menghitung jumlah sampel berdasarkan rumus Lemeshow dan didapatkan sebanyak 98 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat lebih dari 1 kali, berusia ≥ 18 tahun dan bersedia menjadi responden. Sedangkan pasien yang hanya datang untuk mengambil obat dan atau pemeriksaan kesehatan dieksklusikan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner sesuai dengan apa yang dipersepsikan oleh masing-masing responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanah Grogot. Dalam penelitian ini, pertanyaan tertutup menggunakan skala Likert dengan interval 1-4 dengan kriteria tidak baik, kurang baik, baik dan sangat baik. Kemudian data dikelompokkan menjadi baik dan tidak baik berdasarkan nilai median. Analisis data secara univariat terhadap distribusi responden serta variabel bebas dan terikat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan Confident Interval (CI) 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengumpulan data yang telah dilakukan pada bulan Juli – September 2020 di Puskesmas Tanah Grogot yang merupakan Puskesmas induk terbesar yang berlokasi di tengah kota Tanah Grogot ibukota Kabupaten Pasir dengan karakteristik responden seperti yang terlihat pada tabel 1 yaitu sebanyak 61,2% adalah perempuan, berusia 21-40 tahun (75,5%), berpendidikan SMU (54,1%), sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga (43,9%).

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik		N=98	(%)
Gender	Laki-laki	38	38.8
	Perempuan	60	61.2
Umur	< 20 Tahun	9	9.2
	21-30 Tahun	38	38.8
	31-40 Tahun	36	36.7
	41-50 Tahun	8	8.2
Pendidikan	SD sederajat	11	11.2
	SMP	13	13.3
	SMU	53	54.1
	Diploma	8	8.2
Pekerjaan	PNS	8	8.2
	Peg Swasta	18	18.4
	Wiraswasta	21	21.4
	Pelajar/Mhs	8	8.2
	IRT	43	43.9
Faskes	1 kali	23	23.5
	2 kali	6	6.1
	3 kali	13	13.3
	> 3 kali	56	57.1

Sebanyak 76,5% pasien telah berkunjung lebih dari sekali ke Puskesmas dan 39,4 % bekerja sebagai pegawai swasta atau wiraswasta (tabel 1). Data ini menunjukkan Puskesmas Tanah Grogot merupakan sarana fasilitas pelayanan kesehatan yang cukup diminati masyarakat.

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar pasien berpendapat kualitas pelayanan di Puskesmas Tanah Grogot adalah baik. Sejalan dengan penelitian Rasdiniati di Buleleng Bali⁵ dan Suwuh di Lagowan Utara Sulawesi Utara⁶ menunjukkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas adalah baik.

Tabel 2 Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan	F	%
Baik	91	92.9
Tidak Baik	7	7.1
Total	98	100.0

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar pasien (80,6%) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Tanah Grogot. Meskipun demikian masih ada seperlima pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Tabel 3 Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	F	%
Puas	79	80.6
Tidak Puas	19	19.4
Total	98	100

Tingkat kepuasan yang didapat dari hasil penelitian ini sangat besar bila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh dimana hanya 46,5% pasien⁷ dan Adriani di Bukittinggi sebesar 41,5% pasien yang merasa puas⁸. Sedangkan Adian di Puskesmas Pare Kediri menggambarkan kepuasan pasien hanya di loket pendaftaran⁹.

Tabel 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanah Grogot Tahun 2020

Mutu	Kepuasan Pasien (N=98)				Jumlah		p-value	OR CI=95%
	Puas		Tdk Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Tdk Baik	3	42,9	4	57,1	7	100	0,13	3.51 (0.71-17.26)
Baik	16	17,6	75	82,4	91	100		
Total	19	19,4	79	80,6	98	100		

Analisa bivariat menunjukkan tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Tanah Grogot dengan p value =0,130 (tabel 4). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Biyanda pada dua Puskesmas di Kota Semarang¹⁰. Sedangkan penelitian Astuti di Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak menyatakan kepuasan pasien hanya ditentukan oleh bukti fisik dan ketanggapan petugas kesehatan⁴. Hasil yang berbeda dinyatakan Suwuh yang melakukan penelitian di Puskesmas Walantakan Sulawesi Utara menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien⁶.

Kaseger mendapatkan kepuasan pasien berhubungan dengan seluruh unsur unsur dimensi mutu¹¹. Penilaian terkait kepuasan sangat dipengaruhi oleh keadaan pasien seperti masa lalu pasien, pendidikan, situasi psikis, waktu pelayanan dan juga pengaruh faktor lingkungan. Penelitian Aini di Padang mengungkapkan meskipun secara keseluruhan sebagian besar pasien merasa puas tetapi pasien tetap menginginkan adanya rasa aman saat dokter atau perawat melakukan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan.¹²

Keputusan pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan sangat tergantung dari persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun penilaian sebuah mutu

pelayanan kesehatan yang diterima oleh seorang pasien bersifat subyektif. Petugas kesehatan harus mampu memberikan tanggapan obyektif terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan agar pelayanan selanjutnya dapat diberikan secara optimal. Penelitian Naima di Puskesmas Sienjo Kabupaten Parigi Muotong Sulawesi Tengah menemukan terdapat subjektivitas penilaian mutu oleh masyarakat dimana dari seluruh dimensi mutu hanya variabel efektifitas yang kurang baik¹³.

Kotler berpendapat kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik barang dan jasa yang diberikan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang jelas ataupun yang tidak terlihat¹⁴. Teori ini dapat menjelaskan mengapa ada pasien yang menyatakan kualitas pelayanan baik tetapi pasien merasa tidak puas atau sebaliknya. Kebutuhan yang tersirat seperti ruang atau bilik pemeriksaan yang privasi, bahasa non verbal petugas, atau petugas sering berganti di poliklinik dapat menjadi pencetus timbulnya ketidakpuasan pasien.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa sebaliknya bila kinerja sesuai harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas¹⁵. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, masukan dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media¹⁴.

Penelitian ini juga mendapatkan fakta bahwa pasien yang berobat ke Puskesmas tidak hanya ingin sembuh secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dari perspektif pasien adalah layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Itu semua terakumulasi dalam suatu sikap puas dari pasien. Pandangan pasien sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali¹⁶.

Peneliti berpendapat tidak adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien disebabkan faktor non teknis seperti antrian yang panjang dan lama serta pelayanan yang menurut pasien cenderung dinilai lambat. Salah satu faktor penentu kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan kesehatan sebelumnya. Hal ini yang menjadi masalah jika terdapat persepsi yang kurang baik pada pelayanan kesehatan yang didapat sebelumnya⁵.

Sejalan dengan penelitian ini, hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien cenderung memberi penilaian puas terhadap pelayanan yang diterima. Kecenderungan

seperti ini bukan merupakan indikasi bahwa seluruh dimensi mutu sudah berhasil dilaksanakan¹⁷. Di lain pihak, persepsi mutu yang tidak baik tidak harus dinilai sebagai kegagalan dari pelayanan Puskesmas. Kepuasan pasien bersifat dinamis, oleh karenanya pemantauan tingkat kepuasan pasien harus selalu dilakukan secara berkala dan informasi keluhan yang disampaikan oleh pasien harus ditindak lanjuti dengan baik.

SIMPULAN

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Tanah Grogot adalah baik. Demikian juga dengan tingkat kepuasan pasien adalah baik. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tanah Grogot. Kepuasan pasien bersifat dinamis, oleh karenanya pemantauan tingkat kepuasan pasien harus selalu dilakukan secara berkala.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada kepala Puskesmas Tanah Grogot Kabupaten Pasir dan staf yang telah memberikan fasilitas selama melakukan penelitian dan Direktur Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur yang telah memberikan izin dan rekomendasi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. 6 Pilar Transformasi Sistem Kesehatan di Indonesia. *Sistem Kesehatan Nasional* <http://sistemkesehatan.net/6-pilar-transformasi-sistem-kesehatan-di-indonesia> diakses 08 Juni 2021 (2021).
2. Kementrian Kesehatan RI. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014. (2014).

3. Kementerian Kesehatan RI. Permenkes No. 46 Tahun 2015. (2015). 33–42 (2017).
4. Astuti, D. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia J. Public Heal. Res. Dev.* **1**, 51–57 (2017).
5. Rasnidiati, K. A. P. & Subawa, N. S. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. *J. Ilm. Manaj. Publik dan Kebijakan. Sos.* **4**, 1–18 (2020).
6. Suwuh, M. K. et al. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas* **7**, 1–8 (2018).
7. Andika, F. & Hariyanto, P. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh. *J. Healthc. Technol. Med.* **3**, 2615–109 (2017).
8. Andriani, A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *J. Endur.* **2**, 45 (2017).
9. Adian, Y. A. P. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Locket Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas di Jawa Timur. **4**, 43–51 (2020).
10. Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J. Kesehat. Masy.* **5**, 11. Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W. & Ningsih, S. R. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *J. Ilm. Kesehat. Karya Putra Bangsa* **3**, 23–33 (2021).
12. Aini, R. et al. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Hum. Care J.* **6**, 139–145 (2021).
13. Naima, Sudirman & Anzar, M. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. *jurnal.unismuhpalu* 711–718 (2020).
14. Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran.* (2012).
15. Pohan, I. S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar Dasar Pengertian dan Penerapan.* (EGC, 2007).
16. Lestari, T. R. P. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian* **23**, 157–174 (2018).
17. Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N. & Chandola, T. Patients' experiences and satisfaction with health care: Results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual. Saf. Heal. Care* **11**, 335–339 (2002).