



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIDOREJO KIDUL

Hana Rosiana Ulfah¹⁾, Idha Widayanti²⁾

¹⁾ Prodi Keperawatan, STIKES Estu Utomo, ²⁾ Prodi Keperawatan, STIKES Estu Utomo.

E-mail: hana_afnan@yahoo.co.id, idha9176@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik untuk individu maupun masyarakat. Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan, yang mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik bagi dirinya. Hal tersebut menjadikan tuntutan bagi puskesmas agar meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan tersebut diharapkan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul. Metode : Rancangan penelitian ini adalah *cross sectional* dengan jumlah sampel 47 orang diambil dengan metode *consecutive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi lima dimensi, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati merupakan variabel bebas sedangkan kepuasan pasien adalah variabel terikat. Analisis bivariat menggunakan uji *rank spearman*. Hasil : Hasil analisa bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien $\rho < 0.05$ ($\rho = 0.000$) dengan koefisien korelasi 0.884 yang artinya memiliki hubungan sangat kuat. Simpulan : Ada hubungan signifikan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul. Semakin kualitas pelayanan baik, maka kepuasan pasien juga semakin baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

THE ASSOCIATION QUALITY OF HEALTH SERVICES OUTPATIENT WITH PATIENT SATISFACTION AT THE SIDOREJO KIDUL PUBLIC HEALTH CENTER

ABSTRACT

Background : Health services are efforts that are carried out in order to achieve health degrees for individuals and communities. The need for health affects people in choosing health facilities, where people want the best service. This makes the demands of the public health center to improve health services. The service is expected to have association with patient satisfaction. Objectives : The aim of study is analyze correlation of quality of health services outpatients with patient satisfaction at the Sidorejo Kidul Public Health Center. Method : The design of study is cross sectional with consecutive counted 47 sample. This study instrument uses a questionnaire sheet. The quality of health services which includes five dimensions namely tangible, reliability, responsiveness and empathy are independent variable while patient satisfaction is dependent variable. Bivariate analysis used spearman correlation test. Results : The result of the study showed that has association between quality of health services outpatient with patient satisfaction $\rho < 0.05$ ($\rho = 0.000$), has association between quality of health services outpatient with patient satisfaction with a correlation coefficient 0.884 which means it has a very strong association. Conclusion : There is has association between quality of health services outpatient with patients satisfaction at the Sidorejo Kidul Public Health Center. The better of service quality, the better patient satisfaction.

Keyword : *Quality Of Service, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik untuk individu maupun masyarakat. Pelaksanaannya terdapat interaksi antara pasien, tenaga kesehatan dan juga sarana kesehatan. Pada era sekarang ini membuat masyarakat lebih aktif mencari informasi terkait kesehatan (PP nomor 46 Tahun 2014).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha – usaha kesehatan pokok (Azrul Azwar, 2010). Kebutuhan akan kesehatan mempengaruhi masyarakat dalam memilih sarana kesehatan, yang mana masyarakat menginginkan pelayanan yang terbaik bagi dirinya. Hal tersebut menjadikan tuntutan bagi puskesmas agar meningkatkan pelayanan serta kepuasan pasien. Permasalahan mutu atau kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas bukan lagi menjadi hal baru di Indonesia.

Dimensi kualitas pada pelayanan terdiri dari lima dimensi, menurut Parasuraman dalam Syarifudin dkk (2011) dimensi tersebut yaitu kehandalan (*reliability*) yang merupakan kemampuan untuk memberikan

pelayanan sesuai yang menjanjikan, lalu yang kedua daya tanggap (*responsiveness*) yang memiliki arti kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan, selanjutnya jaminan (*assurance*) yaitu perilaku dan pengetahuan yang dimiliki sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien, empati (*emphaty*) kemampuan memberikan perhatian secara pribadi serta memahami masalah pelanggan, dan yang terakhir bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan dalam memberikan sarana dan fasilitas fisik yang dirasakan pelanggan.

Puskesmas merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan primer meliputi upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan rawat inap dan juga rawat jalan yang mengusahakan kesembuhan dan kesehatan bagi pasien. Kewajiban puskesmas salah satunya membuat, melaksanakan dan menjaga mutu pelayanannya. Pelayanan rawat jalan memiliki peran penting dalam menentukan apakah kedepannya pasien akan melakukan kunjungan ulang saat sakit atau sebaliknya tidak puas dalam pelayanannya (Saleem, 2017).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan –

harapannya (Asmuji, 2012). Kepuasan indikator penting dari standar puskesmas dalam ukuran mutu pelayanan kesehatan. Sebagai salah satu pemberi layanan kesehatan, maka puskesmas dikatakan berhasil tidak hanya mengenai kelengkapan fasilitasnya, melainkan juga sikap dan layanan yang diberikan oleh setiap sumber daya didalamnya.

Puskesmas Sidorejo Kidul merupakan puskesmas yang berada di Kota Salatiga. Peneliti mendapatkan data dari wawancara singkat dengan kepala puskesmas pada 28 Januari 2021 bahwa sampai akhir akhir ini memang masih terdapat beberapa komplain dari pasien tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dari hasil studi pendahuluan pada tanggal 3 Februari 2021 yang dilakukan di Puskesmas Sidorejo Kidul melalui berbagai media didapatkan hasil bahwa tanggal 14 September 2020, terdapat seseorang mengirimkan pesan lewat media social Instagram tertulis petugas kurang ramah, hasil ANC (*Antenatal Care*) tidak diberikan sesuai janji hari. Pada tanggal 6 Oktober terdapat seseorang yang menuliskan dikotak kritik saran puskesmas, yang menyatakan bahwa ibu tensi galak. Dan pada tanggal 19 November 2020, terdapat seseorang yang mengirimkan keluhan lewat aplikasi lapor DKK (Dinas Kesehatan Kota) menuliskan bahwa

pelayanan puskesmas tidak memuaskan. Selain itu untuk menambah gambaran kondisi saat ini, peneliti melakukan wawancara dengan orang - orang yang berobat di rawat jalan di Puskesmas Sidorejo Kidul. Didapatkan pernyataan yang menunjukkan tidak semua tenaga medis ramah, terdapat beberapa yang galak dan waktu antri yang lama saat sebelum pandemi Covid 19. Sebagian menyampaikan kurang puas terhadap layanan yang diberikan, sebagian menyampaikan bahwa itu masih merupakan kewajaran dalam lingkup pelayanan kesehatan.

Tujuan umum dilakukan penelitian ini adalah Mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini analitik korelasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Sidorejo Kidul. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *consecutive sampling* yaitu dengan memilih individu yang ditemui dan yang memenuhi kriteria dimasukkan dalam penelitian sampai jumlah sampel yang diinginkan terpenuhi (Nursalam, 2013). Kriteria inklusi penelitian ini adalah

pasien yang melakukan kunjungan ke 2 atau lebih dan bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi yaitu pasien yang melakukan kunjungan < 2 kali, pasien yang tidak mengisi kuisioner dengan lengkap dan pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Dengan rumus slovin didapatkan hasil sebanyak 47 sampel. Analisis univariat dalam penelitian ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan rata-rata kualitas pelayanan serta kepuasan pasien). Analisis bivariat dengan uji *spearman rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	N	Min	Max	Mean	SD
Usia	47	17	71	43.32	14.81

Sumber : data primer

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 responden (66%) sedangkan laki-laki berjumlah 16 responden (34%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	16	34
Perempuan	31	66
Total	47	100

Sumber : data primer

Tabel 2 menunjukkan bahwa mean atau rata-rata usia responden yaitu 43.31 dan standar deviasi sebesar 14.81. sedangkan usia terendah adalah 17 tahun dan usia tertinggi adalah 71 tahun.

Tabel 3. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD Sederajat	7	14.9
SMP Sederajat	13	27.7
SMA Sederajat	21	44.7
Perguruan Tinggi	6	12.8
Total	47	100

Sumber : data primer

Tabel 3 menunjukkan mayoritas tingkat pendidikan adalah tamatan SMA sederajat yaitu sebanyak 21 responden (44.7%), tamatan SMP sebanyak 13 responden (27.7%), tamatan SD sebanyak 7 responden (14.9%) dan tamatan perguruan tinggi sebanyak 6 responden (12.8%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Belum Bekerja	4	8.5
Swasta	18	38.3
Wiraswasta	9	19.1
IRT	12	25.5
Pensiunan	2	4.3
Tidak Bekerja	2	4.3
Total	47	100

Sumber : data primer

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas jenis pekerjaan adalah pekerja

swasta sebanyak 18 responden (38.3%), IRT sebanyak 12 responden (25.5%), wiraswasta sebanyak 9 responden (19.1%), belum bekerja sebanyak 4 responden (8.5%) sedangkan yang terendah yaitu pensiunan dan tidak bekerja dengan jumlah sama yaitu 2 responden (4.3%).

Tabel 1 Rata-rata Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Sidorejo Kidul 2020

	Kriteria Hasil	N	Persentase (%)
Kualitas pelayanan	Baik	12	25.53
	Cukup	29	61.70
	Kurang	6	12.77
Total		47	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 5 diketahui mayoritas responden menilai cukup kualitas pelayanan kesehatan yaitu

Analisa Bivariat

Tabel 3.
Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul 2020

Kualitas pelayanan	Kepuasan pasien						Total		p	Correlation coefficient
	Puas		Cukup puas		Kurang puas		N	%		
	N	%	N	%	N	%				
Baik	12	25.5	0	0	0	0	12	25.5	0.000	0.884
Cukup	3	6.4	23	48.9	3	6.4	29	61.7		
Kurang	0	0	1	2.1	5	10.6	6	12.8		
Total	15	31.9	24	51.1	8	17.0	47	100		

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 7 dapat dinyatakan bahwa responden mayoritas menyatakan kualitas pelayanan kesehatan cukup dan merasa cukup puas sebanyak 23 (48.9%), menyatakan baik dan merasa puas sebanyak 12 (25.5%), menyatakan kurang dan merasa

sebanyak 29 (61.70%), baik sebanyak 12 (25.53%) dan kurang sebanyak 6 (12.77%).

Tabel 2 Rata-rata Kepuasan Pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul 2020

	Kriteria Hasil	N	Persentase (%)
Kepuasan pasien	Puas	15	31.91
	Cukup Puas	24	51.06
	Kurang Puas	8	17.02
Total		47	100

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 6 diatas diketahui mayoritas responden merasa cukup puas yaitu sebanyak 24 (51.06%), merasa puas sebanyak 15 (31.91%) dan merasa kurang puas sebanyak 8 (17.02%).

kurang puas sebanyak 5 (10.6%), menyatakan cukup dan merasa puas sebanyak 3 (6.4%), menyatakan cukup dan merasa kurang puas sebanyak 3 (6.4%), serta menyatakan kurang baik dan merasa cukup puas sebanyak 1 (2.1%).

Berdasar analisis korelasi diperoleh nilai 0.00 atau lebih kecil dari 0.05 ($0.00 < 0.05$) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul. Nilai koefisien korelasi spearman rank sebesar 0.88 yang berarti kekuatan hubungan antara variabel sangat kuat. Nilai korelasi positif menunjukkan bahwa arah korelasi positif atau searah, yang artinya semakin meningkat kualitas pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien akan meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan bahwa rata-rata responden menilai kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Sidorejo Kidul dalam kategori cukup yaitu sebanyak 29 (61.70%) yang ditunjukkan dalam tabel 5. Hal ini sejalan dengan penelitian Agung (2015) yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di RS Bethesda Yogyakarta sudah dalam kategori cukup baik dengan skor 68.89%.

Mayoritas responden merasa cukup puas yaitu sebanyak 24 responden (51.06%) sesuai yang ditunjukkan pada tabel 6. Sebagaimana penelitian Istriningsih (2010) yang menyatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya. Sebaliknya semakin kurang kualitas pelayanan kesehatan

yang diberikan maka semakin kurang tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya, 2014). Teori oleh Mukti (2013) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

Hasil uji *spearman rank* ditunjukkan pada tabel 7 diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul. Hasil penelitian sejalan dengan Safrudin (2012) dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Gandrungmangu I menyatakan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap.

Dalam penelitian ini dari 47 responden mayoritas menilai kualitas pelayanan kesehatan cukup baik walaupun masih ada yang menyatakan kurang baik sebanyak 6 responden. Maka Puskesmas Sidorejo Kidul dapat meningkatkan lagi atau mempertahankan

seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan agar pasien merasa puas. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di bagian rawat jalan dapat dilakukan dengan terus memberikan dorongan agar pasien cepat sembuh, tidak membedakan dalam memberi pelayanan serta bersikap sabar dan penuh perhatian. Sebagaimana menurut Rosita (2010) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dilakukan dengan menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, kerapihan petugas serta kelengkapan informasi kesehatan. Sebagaimana menurut Muninjaya (2011) kualitas pelayanan kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik, perlengkapan memadai dan penampilan petugas.

Dalam melaksanakan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan diantaranya hanya menganalisa kualitas pelayanan secara menyeluruh belum secara terperinci per dimensi, serta pengambilan data responden cenderung untuk memilih jawaban yang dianggap baik (*social desirability*) maka diperlukan metode lain yang bisa merepresentasikan factual dari responden.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil yaitu kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Sidorejo Kidul termasuk dalam kategori cukup baik (61.70%). Kepuasan pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul yaitu sebagian besar termasuk kategori cukup puas (51.06%). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien (nilai p sebesar 0.000, $\alpha < 0.05$, koefisien korelasi 0.884). Tingkat kekuatan hubungan dalam kategori sangat kuat serta memiliki nilai positif atau searah, yang artinya semakin meningkat kualitas pelayanan kesehatan maka kepuasan pasien akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2012). *“Managemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi”*. Yogyakarta: Arruzz Media.
- Azwar, Azrul. (2010). *“Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga”*. Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher
- Muninjaya, Gde AA. (2011). *“Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan”*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, Gde AA. (2014). *“Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan”*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2013). *“Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis”*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 *Tentang Sistem Informasi*. 30 Mei 2014. Jakarta

- Rosita, F. (2010). *“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”*. Bisnis dan Birokras. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi
- Safrudin. (2012). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I*. Stikes Muhammadiyah Gombong : Ilmu Keperawatan
- Saleem. (2017). *“Impact of Service Quality and Trust On Repurchase Intentions”*. Asia Pacific Journal of Marketing, Vol. 29
- Syarifudin. (2011). *“Metodologi Penelitian”*. Bandung : Mandar Maju