

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN LANJUT USIA DI PUSKESMAS TUMINTING KOTA MANADO

Sutria Mamonto*, Chreisy K. F. Mandagi*, Febi K. Kolibu*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang mengupayakan pemenuhan harapan dari pasien sehingga pasien akan memiliki perasaan berhutang budi dan sangat berterima kasih. Pasien juga akan bercerita kepada orang lain dan menyebarkan segala hal yang baik tentang layanan kesehatan tersebut, hal ini berarti pasien akan berperan menjadi penghubung masyarakat terkait informasi layanan kesehatan yang baik mutunya. Sebuah layanan kesehatan yang bermutu tidak saja menarik bagi pasien, tetapi juga menarik bagi profesi layanan kesehatan itu sendiri sehingga menjadi tempat kerja profesi yang mempunyai kompetensi serta perilaku baik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analitik dan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan di Puskesmas Tuminting pada bulan Agustus-oktober 2019. Dalam penelitian digunakan populasi yaitu pasien yang berkunjung di Puskesmas pada bulan Maret-Mei 2019. Adapun jumlah sampel dalam penelitian yaitu 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan SPSS dengan perhitungan *chi square* pada tingkat kemaknaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mutu dengan kepuasan pasien yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Tuminting kota Manado.

Kata Kunci : Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Quality health services are health services that strive to fulfill the expectations of patients so that patients will have a feeling of being indebted and very grateful. Patients will also tell other people and disseminate all the good things about the health service, this means the patient will play a role as a liaison community related to good quality health service information. A quality health service not only appeals to patients, but also appeals to the health care profession itself so that it becomes a professional workplace that has competence and good behavior. This study uses quantitative methods with analytics and uses a *cross sectional* approach that was conducted at the Tuminting Community Health Center in August-October 2019. In the study the population was used, namely patients who visited the Community Health Center in March-May 2019. The number of samples in the study were 100 respondents who meet the inclusion and exclusion criteria. This study used a questionnaire and was processed using SPSS with *chi square* calculations at a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). The results showed that the perception of quality with patient satisfaction is $0,000 < 0.05$ so it can be concluded that there is a relationship between the perception of the quality of health care with the satisfaction of elderly patients at the Tuminting Health Center in Manado.

Keywords: Perception Quality of Health Services, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kebutuhan pelayanan kesehatan semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, hal ini turut membuat penyedia jasa layanan kesehatan berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan daya saing. Kualitas pelayanan kesehatan dapat

dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan (Kotler, 2013). Menurut Pohan, (2012), layanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang mengupayakan pemenuhan harapan pasien sehingga pasien akan merasa puas serta merasa berhutang budi juga berterima kasih. Pasien tersebut juga

akan menyebarluaskan kepada orang lain mengenai pelayanan kesehatan yang mutunya baik. Kepuasan pasien adalah *outcome* dari layanan kesehatan, itulah mengapa kepuasan pasien menjadi tujuan diupayakannya peningkatan mutu layanan kesehatan.

Lanjut usia (lansia) adalah penduduk yang berumur ≥ 60 tahun. Secara global, pada tahun 2013 proporsi dari populasi penduduk yang berusia ≥ 60 tahun adalah 11,7% dari keseluruhan populasi dunia dan diperkirakan jumlah ini akan terus meningkat (WHO, 2015). Jumlah dari lansia di Indonesia juga bertambah setiap tahunnya. Data Komnas Lansia tahun 2009 menunjukkan dari total populasi terdapat lansia sebanyak 7,49%, dan menjadi 7,69% di tahun 2011, dan tahun 2013 didapatkan proporsi lansia sebesar 8,1% dari total populasi (Komnas Lansia, 2009). Dengan peningkatan jumlah lansia ini, kebutuhan akan layanan kesehatan menjadi penting diperhatikan.

Dari penelitian Toliaso (2018), menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Dari hasil tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Tuminting kota Manado karena dari data Puskesmas Tuminting yang diperoleh pada tahun 2019

bulan Maret sampai Mei, jumlah pasien yang berkunjung sebanyak 1.049 pasien dengan persentase pasien lansia adalah sebesar 60% atau sebanyak 625 orang lansia yang datang untuk berobat.

Puskesmas Tuminting merupakan pusat pelayanan kesehatan di Jalan Dua Saudara, Tuminting, kota Manado, provinsi Sulawesi Utara. Puskesmas yang menyediakan jasa layanan kesehatan ini merupakan Puskesmas besar dengan 10 kelurahan sebagai wilayah pelayanan, sehingga setiap harinya pasien yang berkunjung di Puskesmas Tuminting cukup banyak. Pada observasi awal yang dilakukan peneliti selama 3 hari, pasien lansia yaitu pasien yang berusia ≥ 60 tahun adalah pasien terbanyak yang berkunjung ke Puskesmas Tuminting setiap harinya. Pada usia yang tergolong lanjut ini memang penurunan kesehatan sering terjadi seiring dengan proses penuaan. Adapun selama observasi awal, peneliti juga mendapatkan bahwa beberapa pasien mengeluh karena saat tiba di Puskesmas pada jam operasional, loket masih belum dibuka dan mereka harus menunggu lama.

METODE

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey analitik menggunakan desain *cross sectional*. Adapun penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tuminting kota Manado pada bulan Agustus 2019 sampai bulan September 2019. Yang bertindak sebagai

populasi adalah pasien lanjut usia (lansia) di wilayah kerja Puskesmas Tuminting yang berjumlah 625 orang lansia dengan syarat umur diatas 60 tahun. 100 responden dipilih sebagai sampel yang ditentukan dengan berdasarkan kriteria inklusi yaitu lansia yang berusia ≥ 60 tahun, dan kriteria eksklusi yaitu pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Pada penelitian ini, yang bertindak sebagai variabel *independent* adalah persepsi mutu pelayanan, sedangkan yang menjadi variabel *dependent* adalah kepuasan pasien lansia. Analisis data dilakukan dengan 2 cara yaitu analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien lanjut usia dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara dua variabel dengan menggunakan uji chi-square dimana tabulasi silang dengan nilai $\alpha = 0,05$ (5%) atau tingkat kepercayaan 95%.

HASIL DAN

Dari 11 kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Tuminting tahun 2018 didapatkan data bahwa jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 27.367 orang dan perempuan berjumlah 27.184 orang.

Karakteristik Responden

Hasil penelitian melalui distribusi umur, menunjukkan hasil bahwa kelompok umur terbanyak adalah pada golongan umur 62

tahun dan 63 tahun dengan jumlah 10 responden. Sedangkan responden paling sedikit yaitu pada rentang umur 72 tahun dan 80 tahun dengan jumlah 2 responden. Penelitian Hamid (2019), menunjukkan bahwa konsumsi dan selera seseorang dibentuk oleh usia dari orang tersebut dan kebutuhan, keinginan, serta harapan dari seseorang dipengaruhi oleh faktor umur.

Distribusi jenis kelamin untuk responden yang terbanyak yaitu pada jenis kelamin perempuan dengan jumlah 71 responden dan untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 29 responden. Pada distribusi untuk pendidikan terakhir yang terbanyak yaitu pada kategori Sekolah dasar (SD) dengan jumlah 49 responden (49,0%) di ikuti dengan SLTP/ sederajat yaitu sebanyak 34 responden (34,0%), SLTA 12 responden (12,0%) dan yang paling sedikit yaitu Tidak Sekolah 5 responden (5,0%).

Gambaran Umum Persepsi Mutu Pelayanan

Mutu dari sebuah pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi kesehatan (yang mana termasuk didalamnya adalah tenaga kesehatan) untuk pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan harapan yang pasien inginkan. Penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan ini menggunakan beberapa pernyataan yang berdasarkan lima dimensi mutu. Pernyataan ini merupakan bentuk penilaian dari pasien untuk tenaga

kesehatan maupun tenaga administrasi di Puskesmas Tuminting kota Manado. Berdasarkan uraian pernyataan yang ada pada dimensi bukti fisik bahwa semua responden menjawab setuju dengan pernyataan yang ada di bukti fisik dikarenakan responden merasa gedung yang ada di Puskesmas Tuminting sudah memadai, bersih dan terawat. Sama halnya dengan ruang pemeriksaan yang ada di Puskesmas juga sudah memadai, bersih dan rapi. Petugas yang ada juga sudah berpenampilan rapi dan bersih. Selain itu Puskesmas Tuminting juga menyediakan kamar mandi sehingga pasien yang berkunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada di Puskesmas.

Dalam dimensi kehandalan, dari 100 pasien yang menjadi responden semua menjawab sangat setuju atau setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini dikarenakan perawat memberikan pelayanan tepat waktu dan tidak berbelit-belit pada saat berobat, perawat juga memberitahu hal-hal yang harus dipatuhi dalam berobat dan pengobatan tersebut bisa mengurangi rasa sakit pasien. Pada dimensi ketanggapan, sebagian pasien menjawab kurang setuju terhadap pernyataan tentang perawat segera menangani ketika pasien datang ke Puskesmas untuk berobat dikarenakan dalam pelayanan, pasien diharuskan untuk mengantri sebelum mendapatkan pelayanan. Sebagian pasien mengeluh dalam hal ketepatan waktu untuk mendapatkan

pelayanan karena ketika pasien sudah tiba di Puskesmas pada saat jam operasional, loket belum juga dibuka. Hal ini membuat pasien menjadi menunggu sehingga pasien kurang merasa puas terhadap mutu pelayanan Puskesmas Tuminting.

Berdasarkan dimensi jaminan ada beberapa pasien yang menjawab kurang setuju dalam pernyataan perawat menanggapi keluhan yang mereka rasakan dikarenakan ketika pasien memberitahukan keluhannya, perawat tidak menanggapi keluhan pasien. Untuk dimensi empati, 100 responden semua menjawab sangat setuju atau setuju dengan pernyataan bahwa seluruh tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas Tuminting menanyakan keluhan pasien, perawat juga ramah dan sabar memberikan pelayanan, tenaga Puskesmas juga meminta maaf jika melakukan kesalahan terhadap pasien dan perawat juga sangat memperhatikan pengobatan serta menjelaskan pengobatan pasien sehingga pasien merasa nyaman untuk berkunjung.

Berikut hasil analisis univariat untuk mutu pelayanan Puskesmas Tuminting kota Manado menurut 5 dimensi mutu pelayanan yang ada:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Mutu Pelayanan Puskesmas Tuminting

Persepsi Mutu	n	%
Baik	68	68,0
Kurang Baik	32	32,0

Gambaran Umum Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah gambaran perasaan puas dan senang yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan instansi kesehatan. Pemberian kuesioner pernyataan tentang kepuasan pasien dimaksudkan untuk menilai apakah pasien merasa puas atau tidak dengan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Tuminting

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	74	74,0
Kurang Puas	26	26,0

Berdasarkan hasil dari pernyataan tentang kepuasan pasien, dari 100 responden ada beberapa pasien menjawab kurang puas dengan pernyataan saya merasa puas dengan perhatian yang diberikan dokter dan perawat. Hal ini dikarenakan belum terlihat jelas perhatian yang diberikan dokter dan perawat sehingga pasien kurang merasa puas. Disamping itu dalam pernyataan puas dengan tindakan pelayanan rawat jalan, kemudahan yang diberikan dokter serta puas dengan semua pelayanan yang diberikan, pasien merasa puas untuk dapat berkunjung di Puskesmas Tuminting.

Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Lansia

Dari hasil distribusi frekuensi persepsi mutu pelayanan puskesmas dengan hasil distribusi

frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Tuminting kota Manado, selanjutnya dilakukan analisis bivariat pada kedua variabel untuk mengetahui hubungan antara keduanya. Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Tuminting

Persepsi Mutu	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	68	68,0	0	0,0	68	68,0	0,000
Kurang Baik	6	6,0	26	26,0	32	32,0	
Total	74	74,0	26	26,0	100	100,0	

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa responden yang puas dengan kategori baik adalah sejumlah 68 orang (68%), sedangkan responden yang kurang puas dengan kategori kurang baik adalah sejumlah 6 orang (6%). Hasil analisis statistic menggunakan *Chi-Square* dengan tingkat *Pearson Chi-Square* 95% dan tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). Dimana nilai probabilitas yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$ yang artinya antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Tuminting kota Manado terdapat hubungan. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taroreh (2019), dimana pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa antara persepsi pasien terhadap mutu jasa

pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling terdapat hubungan dengan nilai p value $0,002 < 0,05$. Sebanding juga dengan penelitian Taekab, (2018), dimana antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Layangan kabupaten Semarang terdapat hubungan dengan nilai p value $0,000 < 0,05$.

Begitupula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suwuh (2018) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langoan Utara, menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien. Adapun hasil yang didapatkan oleh Panambunan (2015), dalam penelitiannya tentang kualitas pelayanan di Puskesmas Bahu kota Manado menunjukkan hasil bahwa dokter dan para pegawai administrasi yang ada selalu bekerja sama menjalankan program pemerintah yang ada, mereka saling mendukung sehingga kualitas dan pelayanan meningkat dan menjadi lebih baik, hal ini membuat setiap masyarakat yang datang berobat menjadi nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan Puskesmas Bahu.

KESIMPULAN

Dari analisis data, dapat diambil kesimpulan bahwa antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien lanjut

usia di Puskesmas Tuminting kota Manado terdapat hubungan dengan nilai probabilitas yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$.

SARAN

1. Bagi Puskesmas

Puskesmas Tuminting sebaiknya melakukan survei kepuasan secara berkesinambungan dan berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti lain selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama dengan variabel persepsi mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien lanjut usia, diharapkan untuk menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Baik pada objek penelitian di puskesmas yang sama ataupun di puskesmas yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamid. 2019. Hubungan antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 7 (2).
- Komnas Lansia. 2010. *Profil Penduduk Lanjut Usia 2009*. Jakarta : Komisi Nasional Lanjut Usia.
- Kotler. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Panambunan, I. O. 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado*. (Online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/10903>. Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019.

- Pohan, I. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : ECG.
- Suwuh. 2018. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langoan Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 7 (3).
- Taekab. 2018. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Layangan Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 7 (1).
- Taroreh. 2019. Hubungan antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Motoling. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 4 (2).
- Toliaso, 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 7 (4).
- WHO. 2015. *World Health Statistic Report 2015*. Genava: World Health Organization 2015.