

HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PINELENG KABUPATEN MINAHASA

Desy N. Walukow*, Adisti A. Rumayar*, Grace D. Kandou*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang ada berdasarkan dari kinerja layanan kesehatan yang didapat karena pasien melihatnya sesuai dengan harapannya, dapat dilihat dari kualitas jasa pelayanan kesehatan diukur menggunakan lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan ketanggapan. Tujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dan desain penelitian cross sectional. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Pineleng pada bulan Januari – Juli 2018 dengan total jumlah 19738 pasien. Dengan menggunakan rumus slovin maka didapatkan sampel dengan jumlah 110 pasien. Analisa yang digunakan yaitu analisa univariat dan analisa bivariat dengan uji chi square, tingkat kepercayaan 95%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi kehandalan, jaminan, bukti fisik dan ketanggapan dengan kepuasan pasien, sedangkan tidak terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien. Kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Bagi semua tenaga kesehatan diharapkan untuk dapat memperhatikan pasien dengan empati yang diberikan sehingga puskesmas pineleng dapat memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kepuasan pasien.

Kata kunci: Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is the feeling of existing patients based on the performance of health services obtained because patients see it in accordance with expectations, can be seen from the quality of health services measured using five dimensions, namely dimensions of reliability, assurance, physical evidence, empathy and responsiveness. The aim is to find out the relationship between the quality of health care services and patient satisfaction at the Pineleng Health Center in Minahasa Regency. In this study using quantitative research with analytical descriptive method and cross sectional research design. The population taken in this study were all patients who came to Pineleng Health Center in January - July 2018 with a total number of 19738 patients. Using the Slovin formula, a sample of 110 patients was obtained. The analysis used is univariate analysis and bivariate analysis with chi square test, 95% confidence level. The results of this study indicate that there is a relationship between the quality of health services in the dimensions of reliability, assurance, physical evidence and responsiveness to patient satisfaction, whereas there is no relationship between the dimensions of empathy and patient satisfaction. The conclusion is that there is a relationship between the quality of health care services and patient satisfaction at the Pineleng Health Center in Minahasa Regency. For all health workers it is expected to be able to pay attention to patients with empathy given so that the pineleng health center can provide quality services that meet patient satisfaction.

Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dilihat dari penilaian pelayanan yang baik, dan menjadi hal yang mendasar untuk pengukuran kualitas pelayanan. Hal tersebut dikarenakan dalam

pemberian informasi dilihat dari tercapainya kualitas pelayanan dengan nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan dalam penetapan standar kualitas pelayanan yang dikehendaki.

Kepuasan pasien merupakan tingkat suatu perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan, maka dari itu perilaku konsumen dapat diartikan juga sebagai model perilaku pembeli (Ilyas, 1999).

Berdasarkan data yang didapatkan dari Puskesmas Pineleng pada tahun 2016 kunjungan pasien Umum yaitu 26302 kunjungan (71,9 %), kunjungan pasien BPJS yaitu 10236 kunjungan (28,0 %). Pada tahun 2017 kunjungan pasien Umum yaitu 22518 kunjungan (50,4 %), kunjungan pasien BPJS yaitu 22119 kunjungan (49,5%). Kunjungan pasien di tahun 2018 pada Bulan Januari jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 1525 kunjungan (52,8 %) dan kunjungan pasien BPJS yaitu 1361 kunjungan (47,1 %), bulan Februari jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 1795 kunjungan (56,8 %) dan kunjungan pasien BPJS yaitu 1364 kunjungan (43,1 %), bulan Maret jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 1045 kunjungan (40,7 %) dan kunjungan pasien BPJS yaitu 1517 kunjungan (59,2 %), bulan April jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 1040 kunjungan (38,1 %) dan kunjungan pasien BPJS yaitu 1693 kunjungan (61,9 %), bulan Mei jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 898 kunjungan (35,2 %) dan kunjungan pasien BPJS yaitu 1650 kunjungan (64,7 %), bulan Juni jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 1274 kunjungan (46,2 %) dan kunjungan

pasien BPJS yaitu 1482 kunjungan (53,7 %), bulan Juli jumlah kunjungan pasien Umum yaitu 1328 kunjungan (42,9 %) dan kunjungan pasien BPJS yaitu 1766 kunjungan (57,0 %), (Profil Puskesmas Pineleng, 2016).

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif analitik dan desain penelitian cross sectional. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu semua pasien yang datang berkunjung di Puskesmas Pineleng pada bulan Januari – Juli 2018 dengan total jumlah 19738 pasien. Dengan menggunakan rumus slovin maka didapatkan sampel dengan jumlah 110 pasien. Variabel *Independent* (bebas) : 5 Dimensi kualitas jasa pelayanan kesehatan yaitu: Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Bukti langsung.

Variabel *dependent* (terikat) : Kepuasan pasien. Kuesioner yang diadopsi dari penelitian Togas, telah dimodifikasi kembali dan sudah di uji validitas dan realibilitas. Alat untuk menulis. Komputer digunakan untuk mengetik hasil olahan dari data yang sudah ada. Analisis data pada penelitian ini adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi-square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehandalan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	44	95,7	2	4,3	46	100	0.000
Baik	10	15,6	54	84,4	64	100	
Jumlah	54	49,1	56	50,9	110	100,0	

Jaminan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	43	86,0	7	14,0	50	100	0.000
Baik	11	18,3	49	81,7	60	100	
Jumlah	54	49,1	56	50,9	110	100,0	

Bukti Fisik	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	42	76,4	13	23,6	55	100	0.000
Baik	12	21,8	43	78,2	55	100	
Jumlah	54	49,1	56	50,9	110	100,0	

Empaty	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	9	50,0	9	50,0	18	100	.933
Baik	45	48,9	47	51,1	92	100	
Jumlah	54	49,1	56	50,9	110	100,0	

Ketanggapan	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	37	74,0	13	26,0	50	100	0.000
Baik	17	28,3	43	71,7	60	100	
Jumlah	54	49,1	56	50,9	110	100,0	

Kehandalan

Jumlah pasien yang menjawab tidak puas 54 orang (49,1%) rinciannya kehandalan kurang baik berjumlah 44 orang (95,7%) dan kehandalan baik berjumlah 10 orang (15,6%), sedangkan jumlah pasien yang menjawab puas 56 orang (50,9%) rinciannya kehandalan kurang baik berjumlah 2 orang (4,3%) dan kehandalan baik berjumlah 54 orang (84,4%). Hasil

penelitian yang mengatakan bahwa pasien yang puas lebih banyak daripada yang tidak puas berarti Puskesmas Pineleng telah menerapkan dimensi kehandalan sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 yang mengatakan bahwa kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*), dapat dipercaya (*dependability*), dan tepat waktu (*on time*) tanpa ada kesalahan.

Jaminan

Jumlah pasien yang menjawab tidak puas 54 orang (49,1%) rinciannya jaminan kurang baik berjumlah 43 orang (86,0%) dan jaminan baik berjumlah 11 orang (18,3%), sedangkan jumlah pasien yang menjawab puas berjumlah 56 orang (50,9%) rinciannya jaminan kurang baik berjumlah 7 orang (14,0%) dan jaminan baik berjumlah 49 orang (81,7%). Penelitian yang serupa dan mendukung penelitian ini adalah hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Tugurejo Semarang dimana wike mengatakan bahwa dimensi jaminan mempunyai hubungan yang dengan tingkat kepuasan pasien dan wike juga mengatakan tenaga kesehatan dapat membuat pasien merasakan kenyamanan sehingga pasien merasa puas (Anjaryani, 2009).

Bukti Fisik

Jumlah pasien yang menjawab tidak puas 54 orang (49,1%) rinciannya bukti fisik kurang baik berjumlah 42 orang (76,4%) dan bukti fisik baik berjumlah 12 orang (21,8%), sedangkan jumlah pasien menjawab puas berjumlah 56 orang (50,9%) rinciannya bukti fisik kurang baik berjumlah 13 orang (23,6%) dan bukti fisik baik berjumlah 43 orang (78,2%). Penelitian yang serupa pernah dilakukan di instalasi rawat inap RSUP Prof Dr. R.D. Kandou Manado pada tahun 2015 oleh masye tokalese dan hasil penelitian didapatkan bahwa dimensi yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah bukti fisik.

Empaty

Jumlah pasien yang menjawab tidak puas berjumlah 54 orang (49,1%) rinciannya empathy kurang baik berjumlah 9 orang (50,0%) dan empathy baik berjumlah 45 orang (48,9%), sedangkan jumlah pasien yang memiliki menjawab puas berjumlah 56 orang (50,9%) rinciannya empathy kurang baik berjumlah 9 orang (50,0%) dan empathy baik berjumlah 47 orang (51,1%). Dimensi empati tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien, dikatakan tidak berhubungan karena berdasarkan jawaban yang diberikan oleh pasien dalam kuesioner rata-rata pasien menjawab bahwa empati yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien sudah baik, akan

tetapi pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dilihat dari tabel uji hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien yang terdapat di halaman 119 dalam lampiran yaitu terdapat 92 pasien yang merasa baik dengan empati yang diberikan namun terdapat 45 pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas pineleng. Dari hasil tersebut maka tidak ditemukan hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien.

Ketanggapan

Jumlah pasien yang menjawab tidak puas 54 orang (49,1%) rinciannya ketanggapan kurang baik berjumlah 37 orang (74,0%) dan ketanggapan baik berjumlah 17 orang (28,3%), sedangkan jumlah pasien yang menjawab puas yaitu 56 orang (50,9%) rinciannya ketanggapan kurang baik berjumlah 13 orang (26,0%) dan ketanggapan baik berjumlah 43 orang (71,7%). Penelitian pendukung yaitu penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dimana Wira mengatakan bahwa dimensi ketanggapan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien (Wira, 2014).

KESIMPULAN

1. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa adanya hubungan antara dimensi kehandalan dengan

- kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.
2. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa adanya hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.
 3. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa adanya hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.
 4. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa Tidak Terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.
 5. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa.

SARAN

1. Puskesmas Pineleng dalam pemberian pelayanan harus lebih memperhatikan setiap keluhan pasien, mendengarkan dengan baik setiap keluhan pasien dan memperhatikan juga keluhan yang

disampaikan oleh pihak keluarga, sehingga kenyamanan dan hubungan antara pasien dan pegawai/dokter bisa terjalin dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani WD. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Ilyas, Y. 1999. *Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian*. Jakarta: FKM UI. IQ. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Profil Puskesmas Pineleng tahun 2016.
- Tokalese ME, Rattu AJM, Wantania J. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan di Instalasi Rawat Inap D RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*.
- Wira IAD. 2014. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. Tesis tidak diterbitkan. Denpasar: Program Pascasarjana Universitas Udayana.