

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS RATAHAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

Vitha Lontaan*, Adisti A. Rumayar*, Ardiansa A. T. Tucunan*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Persepsi dari setiap pasien terhadap kepuasan mutu jasa pelayanan kesehatan yang di dapat sangat menentukan berkembangnya suatu instansi pelayanan kesehatan. Penurunan kunjungan pasien setiap tahunnya di Puskesmas Ratahan menggambarkan adanya suatu hal dalam kualitas mutu pelayanan. Oleh karena itu pengukuran mutu jasa pelayanan kesehatan sangat penting untuk mendapatkan perhatian lebih dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan. Metode penelitian yang digunakan yaitu survei analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional study bertempat di Puskesmas Ratahan pada bulan September - November 2018. Sebanyak 90 pasien rawat jalan sebagai sampel penelitian di Puskesmas Ratahan. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan analisis data yaitu analisis univariat dan bivariat, serta uji statistik menggunakan uji Chi- square. Hasil penelitian menunjukkan mutu jasa pelayanan kesehatan terdiri dari Reabilitas baik (91,1%), cukup baik (6,7%), kurang baik (2,2%). Daya Tanggap baik (85,6%), cukup baik (14,4%). Jaminan baik (86,7%), cukup baik (11,1%), kurang baik (2,2%). Empati baik (82,2%), cukup baik (15,6%), kurang baik (2,2%). Bukti langsung baik (86,7%), cukup baik (10,0%), kurang baik (3,3%). Hasil dari seluruh dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan diperoleh (93,3%) dalam kategori baik kepuasan pasien (16,7%) dan dalam kategori cukup puas sebesar (72,2%) dalam kategori puas. Pada uji statistik persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan dan kepuasan pasien diperoleh hasil p value = 0,000. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan.

Kata Kunci : Persepsi, Mutu Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Perception from each patient to health services that can be permitted to improve health services. Decreasing patient visits at Ratahahan Health Center for several things in service quality. Therefore it is very important for users of health services. The purpose of this study was to determine the relationship between health services and patient satisfaction at Ratahan Health Center. The research method used was an analytical survey using a cross sectional study approach that took place at the Ratahan Health Center in September - November 2018. As many as 90 outpatients as research samples at the Ratahan Health Center. The research instrument used questionnaires and data analysis, namely univariate and bivariate analysis, and statistical tests using Chi-square test. The results showed that various services from Reability were good (91.1%), quite good (6.7%), not good (2.2%). Good response (85.6%), quite good (14.4%). Guaranteed good (86.7%), quite good (11.1%), not good (2.2%). Good empathy (82.2%), good enough (15.6%), not good (2.2%). Good direct evidence (86.7%), good enough (10.0%), not good (3.3%). Results from all health care measures (93.3%) in the category of both patient satisfaction (16.7%) and in the category were quite satisfied at (72.2%) in the satisfied category. In the statistical test, the ratio of patient satisfaction to patient satisfaction and satisfaction results in p value = 0,000. The level of this service includes the relationship between patients and health services with patient satisfaction at the Ratahan Health Center.

Keywords: Perception, Quality of Service, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu syarat pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang bermutu. Mutu digunakan untuk menyatakan bahwa suatu barang atau jasa yang unggul dan mempunyai kelebihan. Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standart atau karakteristik/kriteria yang berbeda-beda. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lain (Azwar, 2011).

Persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan. Untuk mengukur kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan digunakan model Serqual (*service quality*) sebagai landasan konsep penelitian yang dikenal dengan dimensi Rater. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu: Realibilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik (Faiz, 2014).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan oleh masyarakat di Puskesmas Ratahan pada tahun 2016 ada sebanyak 14.157 pasien dan pada tahun 2017 sebanyak 10.361 pasien (Profil Puskesmas Ratahan, 2018). Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa ada penurunan jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2016 sampai 2017 di Puskesmas Ratahan, dan sebelumnya di puskesmas ini juga belum pernah dilakukan penelitian mengenai persepsi pasien terhadap kualitas mutu jasa pelayanan kesehatan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara pada bulan September 2018 sampai bulan November 2018. Jenis penelitian yang dilakukan adalah survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi yang diambil yaitu keseluruhan pasien rawat jalan yang datang berobat dan berkunjung di Puskesmas Ratahan dengan kriteria inklusi yaitu pasien rawat jalan berusia ≥ 18 tahun dan sudah pernah berkunjung (minimal 2 kali). Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan penentuan besarnya sampel yang diambil menggunakan rumus Slovin dengan jumlah 90 pasien sebagai responden. Pengambilan data primer dilakukan melalui wawancara langsung dengan responden dan data sekunder di dapatkan melalui kuesioner yang di bagikan kepada pasien yang ada di Puskesmas Ratahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu umur responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan, yang akan dijabarkan dalam tabel berikut :

Distribusi responden berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin,

pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi gambaran umum karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan jenis pekerjaan.

Karakteristik Responden	N	%
Umur	< 47 tahun	40 44,4
	≥ 47 tahun	50 55,5
Jenis Kelamin	Laki-laki	32 35,6
	Perempuan	58 64,4
Pendidikan Terakhir	SD	15 16,7
	SMP	11 12,2
	SMA/Sederajat	57 63,3
	Diploma	2 2,2
	Sarjana	3 3,3
	Magister	2 2,2
Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	5 5,6
	Buruh	9 10,0
	Wiraswasta	19 21,1
	PNS/TNI/POLRI	5 5,6
	Tidak Bekerja/IRT	52 57,8

Berdasarkan tabel 1, responden yang terbanyak ialah responden berusia diatas 47 tahun dengan jumlah 50 pasien dengan persentase 55,5% dan sisanya ialah pasien berusia dibawah 47 tahun dengan jumlah 40 responden dengan persentase 44,4%. Distribusi pasien berjenis kelamin perempuan dominan lebih banyak datang berobat di puskesmas dan berpartisipasi dalam penelitian ini dengan jumlah 58

pasien dibandingkan pasien berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 32 pasien.

Berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan dapat dilihat bahwa paling banyak pasien yang datang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ratahan berpendidikan terakhir di bangku SMA dengan jumlah 57 pasien dan yang paling sedikit yaitu pasien yang berpendidikan terakhir Diploma dan Magister yaitu 2. Distribusi karakteristik responden dari jenis pekerjaan yaitu sebagian besar pasien berprofesi sebagai IRT/tidak bekerja berjumlah 52 responden dan pasien yang paling sedikit datang ke puskesmas yaitu berprofesi sebagai Pelajar/Mahasiswa dan Pegawai Negeri Sipil dengan jumlah 5 pasien.

Dari hasil yang di peroleh dalam penilaian mutu jasa pelayanan kesehatan yang terbagi atas 5 dimensi, yaitu; reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dan dikategorikan baik, cukup baik dan kurang baik yang dilihat sebagai berikut :

Dimensi Reabilitas

Distribusi responden berdasarkan dimensi reabilitas yang dikategorikan dalam baik, cukup baik dan kurang baik dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel.2 Distribusi gambaran umum dimensi Reabilitas

Reabilitas	n	%
Baik	82	91,1
Cukup Baik	8	8,8
Kurang Baik	0	0
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan pasien yang menilai reabilitas paling banyak ialah pada kategori baik dengan jumlah 82 pasien dan sisanya menilai dengan kategori cukup puas dengan jumlah 8 pasien Hal ini menunjukkan dimensi reabilitas berjalan dengan baik, dan hal ini membuat pasien merasa puas dengan mutu jasa pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) bahwa dari dimensi reabilitas responden merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Dimensi Daya Tanggap

Distribusi responden berdasarkan dimensi daya tanggap yang dikategorikan dalam baik, cukup baik dan kurang baik dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi gambaran umum dimensi Daya Tanggap

Daya Tanggap	n	%
Baik	77	85,6
Cukup Baik	13	14,4
Kurang Baik	0	0
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 3, dalam penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai dimensi daya tanggap paling banyak ialah pada kategori baik dengan jumlah 77 pasien yang menilai dengan kategori cukup baik dengan jumlah 13 pasien. Hal ini menunjukkan dimensi daya tanggap berjalan dengan baik, dan hal ini membuat pasien merasa puas dengan mutu jasa pelayanan kesehatan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2015) dalam dimensi daya tanggap pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Dimensi Jaminan

Distribusi responden berdasarkan dimensi jaminan yang dikategorikan dalam baik, cukup baik dan kurang baik dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Distribusi gambaran umum dimensi Jaminan

Jaminan	n	%
Baik	78	86,7
Cukup Baik	10	11,1
Kurang Baik	2	2,2
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 4, dalam penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai dimensi jaminan paling banyak ialah pada kategori baik dengan jumlah 78 pasien dan yang menilai dengan kategori cukup baik berjumlah 10 pasien, sedangkan sisanya menilai dengan kategori kurang baik dengan jumlah 2 pasien. Hal ini menunjukkan dimensi jaminan berjalan dengan baik, dan hal ini membuat pasien merasa puas dengan mutu jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhith (2017) bahwa responden sebagian besar menyatakan baik terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan. Responden mengatakan keyakinan terhadap petugas administrasi terampil dalam hal memberikan pelayanan dan informasi kepada pasien, keyakinan juga diberikan atas pemeriksaan dan pelayanan yang dilakukan oleh dokter dan perawat.

Dimensi Empati

Distribusi responden berdasarkan dimensi empati yang dikategorikan dalam baik, cukup baik dan kurang baik dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi gambaran umum dimensi Empati

Empati	n	%
Baik	76	84,4
Cukup Baik	14	15,6
Kurang Baik	0	0
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 5, dalam penelitian ini menunjukkan pasien yang menilai dimensi empati paling banyak ialah pada kategori baik dengan jumlah 76 pasien dan yang menilai dengan kategori cukup baik berjumlah 14 pasien. Hal ini menunjukkan dimensi empati berjalan dengan baik, dan hal ini membuat pasien merasa puas dengan mutu jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryani (2014) di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sekayu di dapatkan pasien sangat puas dari penilaian dimensi empati.

Dimensi Bukti Fisik

Distribusi responden berdasarkan dimensi bukti fisik yang dikategorikan dalam baik,

cukup baik dan kurang baik dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Distribusi gambaran umum dimensi Bukti Fisik

Bukti Langsung	n	%
Baik	78	86,7
Cukup Baik	9	10,0
Kurang Baik	3	3,3
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 6, pasien yang menilai dimensi bukti fisik paling banyak ialah pada kategori baik dengan jumlah 78 pasien, yang menilai dengan kategori cukup baik berjumlah 9 pasien, sedangkan sisanya menilai dengan kategori kurang baik dengan jumlah 3 pasien. Hal ini menunjukkan dimensi bukti fisik berjalan dengan baik, dan hal ini membuat pasien merasa puas dengan mutu jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad (2015) bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi bukti fisik di Puskesmas Siko Ternate.

Keseluruhan hasil penelitian dari ke 5 dimensi mutu jasa pelayanan tersebut di Puskesmas Ratahan adalah tergolong baik. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017) diperoleh

sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik.

Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan, dilihat pada tabel 7

Tabel 7 Distribusi gambaran umum hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan

Mutu Pelayanan Kesehatan	Jasa	Kepuasan Pasien						Total		<i>p value</i>
		Puas		Cukup Puas		Kurang Puas				
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik		15	16,7	64	71,1	5	5,6	84	93,3	0,000
Cukup Baik		0	0	0	0	4	4,4	4	4,4	
Kurang Baik		0	0	1	1,1	1	1,1	2	2,2	
Total		15	16,7	65	72,2	10	11,1	90	100	

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa penilaian yang di berikan pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan terhadap Puskesmas Ratahan adalah tergolong cukup baik, dan itu dapat diketahui dari jumlah responden pasien terbanyak yang menilai cukup puas akan mutu jasa pelayanan kesehatan dibanding dengan pasien yang menilai puas dan kurang puas terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan. Hal ini berarti adanya kepuasan yang di dapatkan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan. Nilai *p value* didapatkan adalah 0,000 yang artinya terdapat hubungan

antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Ratahan di Puskesmas Ratahan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Natalya (2014) di Puskesmas Ranotana Weru yaitu distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas terhadap mutu jasa pelayanan.

KESIMPULAN

1. Persepsi terhadap Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan

- oleh pihak Puskesmas Ratahan melalui dimensi rehabilitas yaitu baik.
2. Persepsi terhadap Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Ratahan melalui dimensi daya tanggap yaitu baik.
 3. Persepsi terhadap Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Ratahan melalui dimensi empati yaitu baik.
 4. Persepsi terhadap Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Ratahan melalui dimensi jaminan yaitu baik.
 5. Persepsi terhadap Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Ratahan melalui dimensi bukti fisik yaitu baik.
 6. Persepsi terhadap Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas Ratahan dinilai oleh responden yaitu merasa puas.
 7. Terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan.

SARAN

Bagi pihak Puskesmas Ratahan, diharapkan untuk lebih meningkatkan dan

memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan yaitu pelayanan perawat, kecepatan pemberian pelayanan, peningkatan waktu tunggu dan ketersediaan obat di apotik Puskesmas agar pasien bias merasa puas akan pelayanan kesehatan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, K. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman. Program Study Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.*(online)(http://repository.unjaya.ac.id/2255/2/KUNIK%20AFIFAH_2213056_pisah.pdf diakses 10 Oktober 2018)
- Anonimous. 2018. *Profil Puskesmas Ratahan.* Minahasa Tenggara: Puskesmas Ratahan
- Azwar, A. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher
- Handayani, S. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno.* Vol 14, No 1 September. (online) (<https://www.ejournal.stikespku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135/119> diakses 9 November 2018)
- Muhammad, A. 2015. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate.*

- Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi*. Vol1, No2. (online) (<http://ejournalhealth.com/index.php/t2/article/view/140/136> diakses 9 November 2018)
- Muhith, A. Siyonto, dkk. 2017. *Hubungan Karakteristik Pasien Pengguna Kartu BPJS dengan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dekat Kabupaten Lamongan*. *Medical Majapahit*. Vol 9. No.1, Maret 2017 (online) (<http://ejurnal.stikesmajapahitmojokerto.ac.id/index.php/MM/article/view/155/135> diakses 13 November 2018)
- Riyadi, R. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat*. (online) (<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26388/1/REIZKY%20RIYADI-FDK> diakses 9 November 2018)
- Rondonuwu, N. 2014. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado*. (online) (<http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/10/natalya-r.pdf> diakses 11 Desember 2018)
- Satrianegara M Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika
- Suryani, L. 2014. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sekayu tahun 2014*. Akper Pemkab Musi Banyuasin. (online) (https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/44696395/jurnal_KTI_lilis.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWO WYYGZ2Y53UL3A&Expires=1542064859&Signature=6ZiSnm71rO1Xs7Xzd1EXG491wz8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTINGKAT_KEPUASAN_PASIEN_TERHADAP_PELAYANAN.pdf diakses 13 November 2018)