

KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DOKTER DAN PERAWAT DI PUSKESMAS TANAWANGKO KECAMATAN TOMBARIRI KABUPATEN MINAHASA

Pingkan Prila Paulu *, A.A.T Tucunan*, G.D Kandou*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “word of mouth”, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada hubungan antara pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif yang bersifat survey analitik dengan pendekatan cross sectional study atau studi potong lintang. Tempat penelitian di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September-Oktober 2018. Analisis data adalah univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan pelayanan dokter baik 57% dan kurang baik 43%; responden yang menyatakan pelayanan perawat baik 52% dan kurang baik 48%; responden yang merasa puas 54% dan kurang puas 46%. Hubungan antara pelayanan dokter dan kepuasan pasien mempunyai p value sebesar 0,001; p value pelayanan perawat dengan kepuasan pasien sebesar 0,001. Hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat hubungan antara pelayanan dokter dan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko. Dokter dan perawat diharapkan agar lebih meningkatkan kedisiplinan yaitu datang tepat waktu agar pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga pelayanan yang ada di puskesmas tanawangko menjadi semakin baik. Untuk masyarakat diharapkan agar dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, serta untuk institusi yaitu dapat menjadi bahan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini.

Kata kunci: Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction is defined as a response to a discrepancy between the level of previous importance and the actual performance that he feels after use. Satisfying and quality service will shape patient loyalty, and satisfaction is closely related to “word of mouth”, so that satisfying service will also bring in new customers. There purpose of this study was to find out there was a relationship between the service of doctors and nurses with patient satisfaction of national health insurance participants at the Tanawangko Health Center. Method the research used is quantitative with analytic survey with cross sectional study or cross sectional study. The research site was in the Tanawangko Health Center, Tombariri District, Minahasa Regency. Research time is carried out in September-October 2018. Data analysis is univariate and bivariat with Chi-square statistical tests. The results showed that respondents who stated a good physician services 57% and 43% less well; respondents who stated a good nurse services 52% and 48% less well; respondents who were satisfied 54% and less satisfied 46%. The relationship between doctor and patient satisfaction service have a p value of 0,001; p value patient satisfaction with nurse services of 0,001. Results of the study can be concluded there is a relationship between service doctors and nurses with patient satisfaction in the health Tanawangko. For doctors and nurses are expected to further improve discipline, namely to arrive on time so that the service becomes faster and more accurate, so that the services available at the Tanawangko Health Center are getting better. For the community, it is expected to be able to utilize the existing health services in the Health Center to achieve the highest degree of health, as well as for institutions that can be a reference for further researchers to develop this research.

Keywords: Doctor's Service, Nurse Service, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pusat kesahatan masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif,

untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan oleh Puskesmas, bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Permenkes RI Nomor 75 tahun 2014).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kaligis (2014) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan dapat dilihat kategori responden mengenai pelayanan dokter terbanyak terdapat pada kategori pelayanan dokter baik dengan jumlah 64 (76,19%) responden, sedangkan kategori pelayanan dokter kurang baik yaitu 20 (23,81%) responden. Untuk pelayanan perawat terbanyak terdapat pada kategori pelayanan perawat baik berjumlah 71 (84,52%) responden, sedangkan kategori pelayanan perawat kurang baik yaitu 13 (15,48%) responden.

Hasil penelitian juga yang dilakukan oleh Umniyati (2016) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2016 dapat dilihat mengenai pelayanan dokter terbanyak terdapat pada kategori pelayanan dokter baik

dengan jumlah 76,19% responden, dibandingkan dengan kategori pelayanan perawat baik berjumlah 65,07% responden.

Berdasarkan pengambilan data awal di Puskesmas Tanawangko dengan melihat jumlah umum kunjungan pasien rawat jalan dari profil Puskesmas menunjukkan jumlah kunjungan pasien pada Tahun 2015 sebanyak 14.878 orang dan Tahun 2016 sebanyak 8.655 orang dan pada Tahun 2017 sebanyak 10.027 orang. Dari data tersebut terlihat pada Tahun 2015 ke Tahun 2016 terjadi penurunan jumlah kunjungan pengobatan rawat jalan namun pada Tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah kunjungan pengobatan rawat jalan. Sehingga peneliti ingin meneliti apakah yang mempengaruhi ketidak maksimalnya pelayanan di Puskesmas Tanawangko. Dan ternyata yang mempengaruhi tidak maksimalnya pelayanan dokter dan perawat di Puskesmas Tanawangko yaitu dokter dan perawat tidak selalu ada di Puskesmas, dokter tidak memberikan penjelasan terhadap obat yang akan diminum, perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien sehingga pasien masih merasa kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas Tanawangko.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi potong lintang. Penelitian dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2018. Populasi dalam penelitian ini yaitu kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanawangko

Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa pada Tahun 2017, yaitu berjumlah 10.027 kunjungan, dan sampel dalam penelitian ini yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian ini adalah perangkat alat tulis menulis, kuesioner dan computer untuk mengetik hasil olahan dari data yang ada. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yaitu karakteristik responden. Uji statistik menggunakan uji chi-square.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Karakteristik Responden

Umur responden yang paling sedikit adalah responden yang berumur 41-50 Tahun yaitu 21 responden (21,0%) dan umur responden yang paling banyak adalah responden yang berumur 19-30 Tahun yaitu 32 responden (32,0%).

Responden yang paling sedikit yaitu jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 46 responden (46,0%) dan responden terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan dengan jumlah 54 responden (54,0%).

Jenis pendidikan responden yang paling sedikit adalah SD yaitu 11 responden (11,0%) dan jenis pendidikan responden yang paling banyak adalah SMA yaitu 39 responden (39,0%).

Pekerjaan responden yang paling sedikit yaitu jenis pekerjaan pendeta dengan jumlah 1 responden (1,0%) dan terbanyak yaitu responden yang tidak bekerja dengan jumlah 40 responden (40,0%).

Tabel 12. Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanawangko

Pelayanan Dokter	Kepuasan Pasien				Total		p value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	30	30,0	17	17,0	47	47,0	0,001
Baik	16	16,0	37	37,0	53	53,0	
Total	46	46,0	54	54,0	100	100	

Berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai $p= 0,001$ atau ($p<0,05$) artinya, H1 diterima dan H0 ditolak karena ada hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa dengan jumlah 100 responden pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Karakteristik umur, dapat dilihat bahwa responden dengan umur 19-30 tahun menjadi responden yang paling banyak dalam penelitian ini.

Distribusi jenis kelamin responden yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan jauh lebih banyak dibandingkan dengan responden yang dengan jenis kelamin laki-laki, Penelitian yang dilakukan oleh Terok (2015) juga responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki karena jumlah tenaga kesehatan lebih banyak yang berjenis kelamin perempuan daripada laki-laki.

Untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak adalah responden yang berpendidikan SMA, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang berpendidikan SD.

Berdasarkan data ini dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki pendidikan SMA.

Distribusi berdasarkan jenis pekerjaan, responden terbanyak adalah responden yang tidak bekerja, sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan jenis pekerjaan pendeta. Berdasarkan data ini, dapat dilihat bahwa responden yang tidak bekerja menjadi responden yang paling banyak dalam penelitian ini.

Hubungan Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di Puskesmas tanawangko dengan menggunakan uji statistik *Chi-square* dengan nilai $p = 0,001$ atau ($p < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak atau terdapat hubungan antara pelayanan dokter dan kepuasan pasien di Puskesmas Tanwangko.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pelayanan dokter dinilai sudah baik karena dokter memberikan pelayanan yang ramah, sopan, berpenampilan baik, bersih dan rapi dan menjelaskan dengan jelas tentang penyakit pasien serta memiliki kemampuan dalam menangani penyakit pasien. Sedangkan hampir setengah dari jumlah responden menilai pelayanan dokter kurang baik karena dokter sering datang di Puskesmas tidak tepat waktu, dokter tidak datang sesuai jadwal kerja dan dokter tidak

menjelaskan obat yang akan diminum oleh pasien.

Dilihat dari hasil wawancara dari setiap pernyataan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju yaitu pada pernyataan dokter selalu berpenampilan bersih dan rapi, hal ini berarti pasien merasa sangat baik terhadap penampilan dokter saat bertugas di Puskesmas Tanawangko, karena dengan penampilan yang bersih dan rapi dari dokter, maka pasien akan merasa senang dan nyaman ketika akan diperiksa. Selain itu pada pernyataan dokter tidak membedakan pasien dalam melakukan pengobatan ada banyak responden yang menjawab setuju. Artinya bahwa pelayanan dokter dapat dikatakan baik karena dokter selalu adil dalam melayani pasien.

Pada pernyataan dokter memeriksa pasien dengan saksama, sebagian besar responden menjawab setuju karena dokter memeriksa dengan teliti setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien sehingga terdiagnosis dengan benar. Kemudian ada banyak responden pada pernyataan pelayanan yang diberikan dokter memuaskan yang menjawab setuju, hal ini disebabkan karena apa yang pasien harapkan sesuai dengan apa yang mereka terima di Puskesmas Tanawangko, sedangkan ada beberapa responden merasa kurang setuju. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pasien yang merasa tidak semua dokter memberikan pelayanan yang memuaskan, karena ada dokter yang tidak memeriksa dengan saksama, tidak menjelaskan secara jelas tentang apa penyakit yang dialami oleh pasien.

Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko dengan menggunakan uji statistik *Chi-square* dan didapatkan hasil bahwa pelayanan perawat dan kepuasan pasien berhubungan.

Hasil uji menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko, artinya semakin baik pelayanan perawat yang dijalankan di Puskesmas secara baik oleh Puskesmas maupun oleh perawat dan sesuai dengan harapan serta yang diinginkan oleh pasien maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Kaligis (2014) mengenai hubungan antara kualitas jasa pelayanan tentang kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Motoling Timur Kecamatan Motoling Timur Kabupaten Minahasa Selatan. Sejalan dengan hal itu juga, dalam penelitian Butar-Butar (2016) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, pada penelitian ini menyatakan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hal ini didukung juga oleh penelitian Orah (2014) tentang hubungan antara persepsi pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lansot Kota Tomohon, dimana pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hafizoh (2013) mengenai hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna askeskin di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKI Muhammadiyah Yogyakarta, menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanawangko Kecamatan Tombariri Kabupaten Minahasa dengan jumlah sampel yang diambil 100 responden, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Terdapat hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tanawangko dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 47 responden (47,0%) dan responden yang menyatakan pelayanan dokter baik yaitu sebanyak 53 responden (53%)
2. Terdapat hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan di Puskesmas Tanawangko dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 48 responden (48,0%) sedangkan responden yang menyatakan pelayanan perawat di Puskesmas baik yaitu sebanyak 52 responden (52,0%).

SARAN

1. Untuk Dokter

Petugas kesehatan di Puskesmas Tanawangko dalam hal ini dokter diharapkan agar lebih meningkatkan kedisiplinan yaitu datang tepat waktu agar pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat, dan diharapkan dokter ada sesuai jadwal kerja di Puskesmas agar pelayanan menjadi efektif dan efisien, juga bukan hanya petugas farmasi yang menjelaskan mengenai aturan minum obat dan kegunaan obat tersebut, supaya lebih jelas dan mudah dimengerti, serta diharapkan untuk perawat agar selalu tekun dalam melakukan tugas. Sehingga pelayanan yang ada di Puskesmas Tanawangko menjadi semakin baik, sesuai dengan harapan pasien, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas.

2. Untuk Perawat

Petugas kesehatan di Puskesmas Tanawangko dalam hal ini perawat agar lebih meningkatkan kedisiplinan waktu juga dan diharapkan lebih tekun lagi dalam melakukan tugas di Puskesmas agar pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik sesuai harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Puskesmas Tanawangko. 2015. *Profil Kesehatan*. Minahasa: Puskesmas Tanawangko.
- Puskesmas Tanawangko. 2016. *Profil Kesehatan*. Minahasa: Puskesmas Tanawangko.

- Puskesmas Tanawangko. 2017. *Profil Kesehatan*. Minahasa: Puskesmas Tanawangko.
- Azwar A. 2013. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara.
- Buchbinder S, Shanks N. 2017. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Terjemahan oleh Palupi Widyastuti dan Estu Tiar. 2014. Jakarta: EGC.
- Butar-Butar J. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah 2016. (Online).(<https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/download/4358/4177>)
- Departemen Kesehatan RI 1990. *Pedoman Kerja Puskesmas Jilid I*.
- Hafizoh I. 2013. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Askeskin Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. 2013. Naskah Publikasi. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan'Aisyiyah Yogyakarta.
- Herlambang S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Jakarta: Gosyen Publishing.
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S. 2012. *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Orah A. 2014. Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lansot Kota Tomohon 2014. (Online).(<http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2015/02/jurnal-Amelia-O.-M.-Orah.pdf>).
- Hafizoh I. 2013. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Askeskin Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. 2013. Naskah Publikasi. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan'Aisyiyah Yogyakarta.