

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TARATARA KOTA TOMOHON

Jelly Juliany Mentang*. Adisty A. Rumayar*. Febi K. Kolibu*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Pusat kesehatan 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. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara petugas puskesmas dengan pasien, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas konsumen atau pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Penelitian ini menggunakan penelitian analitik dengan desain *cross sectional study*, penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Taratara Kota Tomohon pada bulan September-Oktober 2018. Populasi penelitian ini berjumlah 13.870 pasien, sampel yang diambil 96 responden. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner. Analisis data berupa univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*, dengan $\alpha = 0,05$ dan *CI* = 95%. Hasil yang diperoleh dalam penelitian yaitu *Reliabilitas* ($p=0,861$), *Jaminan* ($p=0,074$), *Bukti fisik* ($p=0,013$), *Empati* ($p=0,013$) dan *ketanggapan* ($p=0,000$). Dari hasil penelitian diperoleh terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.

Kata Kunci : Puskesmas, Kualitas Jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The community health center (Puskesmas) is a health facility that organizes public health efforts and first-rate individual health efforts, prioritizing promotive and preventive efforts, to achieve the highest degree of public health in its working area. The quality of this service can ultimately provide several benefits, including a harmonious relationship between health center staff and patients, providing a good basis for creating customer loyalty or patients and forming word of mouth recommendations that are beneficial for service providers. *health*. *Service quality* is a concept of measuring service quality that consists of five dimensions namely reliability, responsiveness, assurance or assurance, attention (*empathy*) and physical appearance or tangibles. This study used analytic research with a cross sectional study design, this study was conducted at the Taratara Health Center, Tomohon City in September-October 2018. The population of this study amounted to 13,870 patients, samples taken by 96 respondents. The research instrument used was a questionnaire. Data analysis in the form of univariate and bivariate using *chi-square* test, with $\alpha = 0.05$ and *CI* = 95%. The results obtained in the study were *Reliability* ($p = 0.861$), *Guarantee* ($p = 0.074$), *Physical Evidence* ($p = 0.013$), *Empathy* ($p = 0.013$) and *responsiveness* ($p = 0,000$). From the results of the study, there is a relationship between the quality of health service responsiveness and patient satisfaction at Taratara Health Center, Tomohon City.

Keywords: Health Center, Quality of Service, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan 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).

Berdasarkan data yang ada di Puskesmas Taratara, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Taratara Kota Tomohon pada tahun 2016 sebanyak 13.246 kunjungan, pada tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah kunjungan rawat jalan menjadi 20.137 dan pada tahun 2018 jumlah kunjungan rawat jalan sampai bulan Juli berjumlah 13.855 kunjungan. Meningkatnya jumlah kunjungan dikarenakan banyak masyarakat yang memiliki kartu indonesia sehat (BPJS) sehingga

masyarakat yang biasanya jarang kepuskesmas menjadi sering karena sudah memiliki kartu BPJS yang dimana masyarakat tidak membayar biaya kesehatan dan juga dengan adanya kartu BPJS ini mengharuskan masyarakat untuk datang kepuskesmas terlebih dahulu kalau ingin mendapatkan rujukan kesehatan. (Profil Puskesmas Taratara Tomohon, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi potong lintang. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Taratara Kota Tomohon dan waktu penelitian dari September sampai dengan Oktober tahun 2018. Sampel penelitian ini keseluruhan dengan jumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel adalah secara *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan data pada tabel 1, dapat dilihat bahwa kelompok umur terbanyak berada pada kelompok umur >50 tahun yang berjumlah 29

responden (30,2%), dan kelompok sedikit berada pada kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 16 responden (16,7%), hasil perempuan terbanyak dengan jumlah 67 orang (69,8%) sedangkan sisanya adalah laki-laki dengan jumlah 29 orang (30,2%), pendidikan terbanyak terdapat pada pendidikan Tamat SMA 37 orang (38,5%) dan yang paling sedikit yaitu Diploma dan Sarjana dengan jumlah 3 orang (3,1%), dilihat bahwa responden pekerjaan terbanyak terdapat pada kelompok tidak bekerja 67 orang (69,8%) dan yang paling sedikit yaitu ASN/TNI/POLRI dan Pelajar/Mahasiswa 2 orang (2,1%). dan dapatkan asuransi kesehatan terbanyak adalah BPJS dengan jumlah 87 orang (90,6%) dan yang sedikit adalah swasta 1 orang (1,0%).

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan reliabilitas baik lebih banyak dengan jumlah 78 orang (81,2%) dan yang kurang baik sedikit dengan jumlah 18 orang (18,8%), jaminan baik lebih banyak dengan jumlah 81 orang (84,4%) dan yang kurang baik sedikit dengan jumlah 15 orang (15,6%), bukti fisik baik lebih banyak dengan jumlah 90

orang (92,9%) danyang kurang baik sedikit dengan jumlah 6 orang (6,2%), empati baik lebih banyak dengan jumlah 90 orang (93,8%) danyang kurang baik sedikit dengan jumlah 6 orang (6,2%), dan ketanggapan baik lebih banyak dengan jumlah 86 orang (89,6%) danyang kurang baik sedikit dengan jumlah 10 orang (10,4%). Sedangkan kepuasan pasien baik lebih banyak dengan jumlah 65 orang (67,7%) dan yang kurang baik sedikit dengan jumlah 31 orang (32,3%)

Hubungan antara Reliabilitas dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi Square dapat diperoleh nilai probabilitas = 0,861 artinya tidak terdapat hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan pasien. Di tandai dengan responden dengan Reliabilitas baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 26 dan responden yang memiliki reliabilitas kurang baik dengan kepuasan pasien kurang baik sebanyak 5 orang Sedangkan responden yang memiliki kepuasan pasien baik dengan reliability baik berjumlah 52 orang dan responden yang memiliki kepuasan pasien

kurang baik dengan reliabilitas kurang baik berjumlah 13 orang.

Hasil penelitian yang berbeda dilakukan Jusriani dkk (2016) Hasil dari uji chi square menunjukkan daya tanggap mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2016 dengan hasil uji keerratan sebesar 0,224 (berhubungan sedang). Hasil ini menunjukkan daya tanggap dalam kepuasan pasien mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian lain yang berbeda juga dilakukan Burhanudin (2016) pada pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan berdasarkan ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Hubungan antara Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi Square didapatkan nilai probabilitas = 0,74 artinya tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Ditandai dengan jaminan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 23 orang dan responden

yang memiliki jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang baik sebanyak 8 orang. Sedangkan responden yang memiliki kepuasan pasien baik dengan bukti jaminan baik berjumlah 58 orang dan responden yang memiliki kepuasan pasien dengan jaminan kurang baik berjumlah 7 orang.

Hubungan antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi Square nilai probabilitas = 0,13 maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Ditandai dengan menunjukkan bahwa responden dengan bukti fisik baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 26 orang dan responden yang memiliki bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien kurang baik sebanyak 5 orang. Sedangkan responden yang memiliki kepuasan pasien baik dengan bukti fisik baik berjumlah 64 orang dan responden yang memiliki kepuasan pasien kurang baik dengan bukti fisik kurang baik berjumlah 1 orang.

Hasil penelitian yang berbeda dilakukan Burhanudin (2016) pada

pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan berdasarkan Bukti Fisik dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani tahun 2015 tentang hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien.

Hubungan antara Empati dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi Square diperoleh hasil nilai probabilitas = 0,13 maka H_0 di tolak. Dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien. Di tandai dengan responden empati baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 26 orang. dan responden yang memiliki empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang baik 5 orang. Sedangkan responden yang memiliki kepuasan pasien baik dengan empati baik berjumlah 64 orang. dan responden yang memiliki kepuasan kurang baik

dengan empati kurang baik berjumlah 1 orang.

Penelitian yang sama dilakukan oleh Suwuh (2018) di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara menunjukkan terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien pada puskesmas tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriyani tahun 2015 tentang hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$.

Hubungan antara Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi Square dengan hasil yang diperoleh nilai probabilitas = 0,000 maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien ini ditandai dengan kepuasan kurang baik dengan ketanggapan kurang baik dengan jumlah responden 0.

Penelitian Jusriani Dkk (2016) dari total 100 responden terdapat 28 responden yang memiliki daya tanggap yang cukup, dengan kepuasan pasien yang cukup puas yakni 13 orang dan kepuasan pasien yang kurang puas yakni 15 orang. Sedangkan dari 72 responden yang memiliki daya tanggap kurang baik, terdapat kepuasan pasien yang cukup puas yakni 17 orang dan kepuasan pasien kategori kurang puas yakni 55 orang. Maka terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Puriala tahun 2016.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon maka di dapatkan hasil sebagai berikut :

1. Tidak terdapat hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.
2. Tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.

3. Tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.
4. Tidak terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.
5. Terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Taratara Kota Tomohon.

SARAN

Bagi pihak Puskesmas Taratara Kota Tomohon

Diharapkan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan dalam hal ini berupa penambahan kursi untuk pasien yang menunggu giliran panggilan dokter yang tersedia sehingga mencukupi jumlah pasien yang ada. Serta perilaku tenaga kesehatan menimbulkan rasa aman agar dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam kualitas jasa pelayanan jaminan.

DAFTAR PUSTAKA

- Jusriani. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe*

- Tahun 2016. (Online)
[http://sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi/J1A212016_sitedi_JUSRIANI%20\(J 1A212016\).pdf](http://sitedi.uho.ac.id/uploads_sitedi/J1A212016_sitedi_JUSRIANI%20(J%201A212016).pdf). di akses pada tanggal 12 November 2018
- Puskesmas Taratara Kota Tomohon. 2017. *Profil Puskesmas Taratara Tahun 2017*. Tomohon: Puskesmas Tomohon.
- Satrianegara, M. Fais. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika, 2014.
- Sondari, A. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang.
- Suswati, E. 2012. *Karakteristik Individu dan Karakteristik Organisasi Pengaruhnya Terhadap Motivasi dan Kinerja Bidan pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Daerah Tapal Kuda Jawa Timur* (Online)
http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1290/5/PROS_Endang%20S_Karakteristik%20Individu%20dan%20Karakteristik%20Organisasi_Full%20text.pdf Diakses tanggal 30 Agustus 2018 Pkl. 22.50 WITA.
- Tacoh, T. S. 2013. *Hubungan antara Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Kota Manado* (Online)
<http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2013/11/TAUFIQ-TACOH-091511177.pdf> Diakses tanggal 30 Agustus 2018 Pkl. 22. 23 WITA