

## HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BENGKOL

Cecilia Meysin Liong\*, Febi K. Kolibu\*, Adisti A. Rumayar\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Mutu Pelayanan Kesehatan yaitu keseluruhan pelayanan kesehatan sesuai standar yang diberikan oleh instansi kesehatan kepada masyarakat atau pasien dengan tetap mengevaluasi pelayanan kesehatan yang diberikan agar dapat memenuhi setiap kebutuhan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan yang dirasakan seseorang setelah melakukan penilaian pelayanan kesehatan yang diterimanya dari petugas kesehatan sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan harapan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Tempat penelitian dilakukan di Puskesmas Bengkol, Kecamatan Mapanget. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni – Oktober 2019. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin. Pengumpulan data diperoleh lewat wawancara menggunakan kuesioner dan profil Puskesmas Bengkol. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariate dan analisis bivariate menggunakan uji statistik Fisher Exact Test pada tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil Penelitian menunjukkan H1 diterima artinya ada hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p \text{ value} < 0,05$ ), dimana nilai mutu jasa pelayanan kesehatan yang baik sebesar 91% dan nilai kepuasan pasien yang menjawab puas sebanyak 89%. Saran bagi Puskesmas Bengkol untuk tetap menjaga mutu pelayanan yang ada dan memperhatikan keluhan pengunjung tentang lahan parkir dan pengarah suara di ruang pendaftaran.

**Kata Kunci :** Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan , Kepuasan pasien

### ABSTRACT

The quality of healthcare service is the overall health service in accordance with the standards provided by the health institution to the community or patients by still evaluating the health services provided in order to meet every need and Patient Wishes. Patient satisfaction is the feeling of a person after conducting the assessment of the health care services he received from the health care officer in accordance with expectations or not in accordance with expectations. The study used a type of analytical survey research with a *cross sectional study* approach. The sererach place is done in the village Puskesmas in Mapanget Bengkol. Time of research conducted in June – October 2019. Sample count of 100 respondents. Sampling techniques using formula Slovin. Collection of data obtained through interviews using questionnaires and profiles of Bengkol. The analysis of data in this research is the univariate analysis and bivariate analysis using the Fisher Exact Test statistic at a rate of 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Results show H1 accepted means there is a relationship between the quality of healthcare services with the satisfaction of patients in a Bengkol Puskesmas with a value of  $p = 0.000$  ( $p \text{ value of } < 0.05$ ), where the quality value of good health services is 91% and the satisfaction value of patients who answered satisfied as much as 89%. Advice for the health center of Bengkol to maintain the quality of existing service and pay attention to visitor complaints about parking area and voice director in the registration room.

**Keywords :** Quality of healthcare Services, Patient satisfaction

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik wajib diberikan oleh pemerintah secara merata di seluruh daerah di Indonesia untuk menjadikan masyarakat Indonesia sehat. Semua warga negara mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang

aman, bermutu, dan terjangkau. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Anonim, 2009).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promosi kesehatan dan pencegahan penyakit untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dalam suatu wilayah kerja.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar atau karakteristik/kriteria yang berbeda-beda. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Dimensi mutu

layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memberi apa saja yang kita inginkan atau dapat juga disebut sebagai kepuasan pasien (Pohan, 2007).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Walukow dkk (2019), tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Dengan hasil penelitian yang mengatakan bahwa pasien yang puas lebih banyak daripada pada yang tidak puas berarti Puskesmas Pineleng telah menerapkan dimensi kehandalan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dapat dipercaya, dan tepat waktu tanpa ada kesalahan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lontaan dkk (2018), tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. Hasil bahwa penilaian yang diberikan pasien terhadap mutu jasa pelayanan terhadap Puskesmas Ratahan adalah tergolong cukup baik, dan itu dapat diketahui dari jumlah responden terbanyak yang menilai cukup puas akan mutu jasa pelayanan kesehatan dibanding dengan pasien yang menilai puas dan kurang puas terhadap mutu jasa

pelayanan. Hal ini berarti adanya kepuasan yang didapatkan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan, dan berdasarkan hasil uji statistik terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di puskesmas Ratahan.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pasien di Puskesmas Bengkol. Dengan hasil pasien mengeluh karena, untuk mendapatkan pelayanan pasien harus menunggu lama, dan kurangnya komunikasi dokter terhadap pasien saat melakukan perawatan. Adapun keluhan karena tidak cukup luas lahan parkir yang tersedia di Puskesmas Bengkol, sehingga pasien kesulitan untuk memarkir kendaraan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkol”.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi potong lintang yang dilakukan di Puskesmas Bengkol, Kecamatan Mapanget Kota Manado dan waktu penelitian dari Bulan Juni - Oktoberr 2019. Populasi yaitu pasien rawat jalan yang datang berkunjung menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Bengkol dari bulan Januari 2019 – Mei 2019 yang berusia >17 tahun dengan jumlah sampel 100 responden dengan menggunakan teknik

pengambilan sampel adalah secara *Purposive Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kusioner mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien serta analisis bivariante menggunakan uji statistic Fisher Exact Test pada tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik responden**

Dalam penelitian ini terdiri dari Umur, Jenis kelamin, Tingkat pendidikan, dan Jenis pekerjaan..

Hasil karakteristik responden berdasarkan umur yang terendah yaitu berkisaran antara >65 tahun sebanyak 3 responden dan umur terbanyak berkisaran antara 36-45 tahun yaitu sebanyak 21 responden. Hasil responden terbanyak pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu 66 responden dan yang sedikit berjenis kelamin laki-laki yaitu 34 responden. Sedangkan hasil berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar responden berpendidikan terakhir tamat SMA yaitu 52 responden dan yang paling sedikit yaitu Tidak bersekolah yaitu 1 responden. Hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak bekerja sebagai Ibu rumah tangga yaitu 47 responden dan paling sedikit bekerja sebagai Pelajar / Mahasiswa 3 responden.

### **Analisis Mutu Pelayanan kesehatan**

#### **a.Kehandalan**

Berdasarkan hasil menunjukkan dimensi kehandalan, yang menjawab baik 93 responden dan yang menjawab kurang baik 7 responden, sedangkan hasil tabulasi silang antara dimensi kehandalan dan kepuasan pasien yang menilai dimensi kehandalan baik lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan yang menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bengkol dan responden yang menilai dimensi kehandalan kurang baik lebih banyak merasa kurang puas dibandingkan yang menilai puas.

#### **b. Ketanggapan**

Hasil penelitian distribusi responden berdasarkan dimensi ketanggapan yang menjawab baik lebih banyak yaitu 99 responden dibandingkan dengan yang menjawab kurang baik hanya 1 responden. Sedangkan hasil tabulasi silang dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien, pasien yang menilai dimensi ketanggapan baik lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan yang menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bengkol dan responden yang menilai dimensi ketanggapan kurang baik tidak ada tapi ada yangt menjawab kurang puas.

#### **c. Jaminan**

Berdasarkan hasil distribusi responden berdasarkan dimensi jaminan, yang menjawab baik lebih banyak dibandingkan dengan yang menjawab kurang baik.

Sedangkan tabulasi silang hasil dimensi jaminan dengan kepuasan pasien, pasien yang menilai dimensi jaminan baik lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan yang menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bengkol dan responden yang menilai dimensi jaminan kurang baik lebih banyak merasa kurang puas dibandingkan yang menilai puas.

#### **d. Empati**

Distribusi responden berdasarkan dimensi empati yang menjawab baik yaitu sebanyak 94 responden dan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 responden. Sedangkam tabulasi silang dimensi empati dengan kepuasan pasien, pasien yang menilai dimensi empati baik lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan yang menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bengkol dan responden yang menilai dimensi empati kurang baik lebih banyak merasa kurang puas dibandingkan yang menilai puas.

#### **e. Bukti fisik**

Berdasarkan hasil distribusi responden berdasarkan dimensi bukti fisik, yang menjawab baik 99 responden dan yang menjawab kurang baik 1 responden. Sedangkan tabulasi silang dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien, pasien yang menilai dimensi bukti fisik baik lebih banyak merasa puas dibandingkan dengan yang menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas

Bengkol dan responden yang menilai dimensi bukti fisik kurang baik merasa puas tidak terdapat dibandingkan yang menilai kurang puas terdapat 1 responden.

#### **Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkol**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan, yang menjawab puas 89 responden dan menjawab tidak puas 11 responden.

#### **Hubungan Antar Muutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol**

Hasil penelitian menunjukkan pasien yang memilih baik dengan mutu pelayanan kesehatan, merasa puas dibandingkan dengan yang menjawab kurang baik dan pasien yang memilih kurang baik dengan mutu pelayanan kesehatan lebih banyak merasa kurang puas. Berdasarkan analisis bivariate menggunakan uji statistic Fisher Exact Test pada tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ) didapatkan hasil 0,000 maka ada hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Lontaan, dkk (2018) tentang “Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara” yang dilakukan terhadap 100 responden. Hasil penelitian 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 hasil uji statistic persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan dan kepuasan pasien diperoleh hasil  $p = 0,000$ . Jadi terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan.

Berdasarkan hasil penelitian yang oleh Pratiwi dkk (2018), tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. Hasil Penelitian terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow.

Penelitian lain yang mendukung penelitian ini tentang hubungan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di rumah sakit budi mulia Kota Bitung yang dilakukan Muntiaha dkk (2018), hasil penelitian didapatkan ada hubungan yang signifikan mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Budi Mulia. Pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena mutu jasa pelayanan kesehatan sudah baik. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Mentang, dkk (2018),

hasil penelitiannya yaitu terdapat hubungan antara lima dimensi mutu dengan kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian yang dilakukan tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol, kesimpulannya sebagai berikut :

1. Dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol adalah baik.
2. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol adalah baik.
3. Dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol adalah baik.
4. Dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol adalah baik.
5. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol adalah baik.

Terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol.

## Saran

Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Bengkol.
  - 1) Menyediakan pengarah suara di tempat antrian pendaftaran, agar

pasien dapat mendengar jelas nomor antrian mereka.

- 2) Menyediakan lahan parkir yang memadai, agar pengunjung puskesmas bengkol tidak kesulitan memarkir.

## 2. Bagi Peneliti

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengambil penelitian yang sama tentang mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Bengkol agar pembaca dan peneliti dapat mengetahui perkembangan puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan. Jakarta.
- Anonim, 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014. Jakarta
- Anonim. 2018. *Profil Puskemas Bengkol*. Manado.
- Lontaan, V. Rumayar, A.A, Tucunan, A A.T. 2018. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*. (online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22036> . Diakses pada tanggal 5 Maret 2019.
- Mentang, J. Rumayar, A.A, Kolibu, F, K. 2018. *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Taratara Kota Tomohon*. (online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index>.

[php/kesmas/article/view/22085](http://kesmas/article/view/22085).  
Diakses pada tanggal 29 Mei 2019

- Muntiaha C, Tucunan A, Rumayar A. 2018. *Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung*. (Online) (<http://ejournal.unsrat.ac.id>).  
Diakses pada tanggal 01 Oktober 2019.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Pratiwi, C. Rumayar, A.A, Mandagi, C K.F. 2018. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow*. (online) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22507> .  
Diakses pada tanggal 5 Maret 2018.
- Walukow, D. Rumayar, A.A, Kandou G. 2019. *Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa* . (online) <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23974/23621>. Diakses pada tanggal 06 September 2019.