

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS DENGAN STATUS AKREDITASI DASAR DAN MADYA DI KOTA MANADO

Ayudita Blenda Pasumah*, Grace E. C. Korompis*, Adisty A. Rumayar*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

ABSTRAK

Akreditasi puskesmas dilakukan dengan tujuan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi puskesmas. Sehingga dengan demikian, dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang menerima pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan dapat dinilai dari beberapa dimensi yaitu reliabilitas, responsif, jaminan mutu yang baik, empati, dan bukti secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi dasar dan madya di Kota Manado. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survei analitik menggunakan desain studi cross sectional. Waktu penelitian sudah dilaksanakan selama bulan Februari-Desember pada tahun 2020. Sementara itu, penelitian ini diadakan pada dua tempat yaitu Puskesmas Ranomuut (akreditasi dasar) dan Puskesmas Wawonasa (akreditasi madya) di Kota Manado. Untuk sampel penelitiannya, diambil beberapa pasien yang berkunjung ke puskesmas dengan jumlah 100 responden untuk setiap puskesmas sehingga total sampel yang sudah diteliti adalah sebanyak 200 responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik purposive sampling. Untuk analisis yang dipakai yaitu uji Mann Whitney U Test dengan $\alpha=0,05$. Penelitian ini mendapatkan hasil tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ranomuut (akreditasi dasar) merasa puas dengan jumlah 63 responden dan kurang puas sebanyak 37 responden. Sedangkan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Wawonasa (akreditasi madya) merasa puas berjumlah 55 responden dan kurang puas sebanyak 45 responden. Sesuai dengan hasil uji statistic Mann Whitney U Test diperoleh nilai $p=0,000$ maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi dasar dan madya di Kota Manado. Hal ini membuktikan bahwa dibutuhkan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien yang lebih baik lagi untuk selanjutnya.

Kata kunci : Akreditasi, Kepuasan pasien

ABSTRACT

Health center accreditation is aimed to improve the quality of health services in health centers, so that the quality of better health services can provide satisfaction for patients or communities who receive health services. The quality of health services can be assessed from reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. To find out the differences between the accreditation status of the health center and the level of patient satisfaction at Ranomuut Health Center and Wawonasa Health Center in Manado City. The type of this research is quantitative research with analytical survey research method using a cross sectional approach, which was conducted in February-December 2020 in two puskesmas namely Ranomuut Health Center and Wawonasa Health Center in Manado City. The study sample was taken from patients who visited the health center with the number of each sample per health center 100 respondents so that the number of respondents in this study as many as 200 respondents were taken by purposive sampling. The analysis used was the Mann Whitney U Test with $\alpha = 0.05$. This study obtained the results of the patient satisfaction level of Ranomuut Health Center (basic accreditation) was satisfied with the number of 63 respondents and less satisfied as many as 37 respondents. While the level of patient satisfaction Wawonasa Health Center (intermediate accreditation) was satisfied numbered 55 respondents and less satisfied as many as 45 respondents. Then based on the Mann Whitney U Test the value of $p = 0,000$, so it is stated that the two variables are related. There is differences between the level of patient satisfaction and accreditation status of the health center in Manado City. There needs to be an increase in services for the two puskesmas, namely the Ranomuut Health Center (basic accreditation) and the Wawonasa Health Center (intermediate accreditation) which are not only limited to health services but as well as the timeliness and speed of serving patients at registration counters, medical records and poly so that patients do not wait too long and patients can feel more satisfied with the services obtained.

Keywords: Accreditation, Patient satisfaction

PENDAHULUAN

Akreditasi menurut Permenkes RI No. 46 Tahun 2015 adalah sebuah standar yang diberikan kepada setiap puskesmas oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri kesehatan setelah memenuhi standar akreditasi. Akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan upaya peningkatan mutu dan kinerja pelayanan yang dilakukan melalui membangun sistem pelayanan klinis untuk memenuhi standar akreditasi yang telah ditetapkan. Akreditasi puskesmas bertujuan untuk pembinaan peningkatan mutu kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan terhadap sistem manajemen, sistem manajemen mutu dan sistem penyelenggaraan pelayanan dan program, serta penerapan manajemen resiko dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi. Penetapan status Akreditasi Puskesmas terdiri atas lima tingkatan yaitu : tidak terakreditasi, terakreditasi dasar, terakreditasi madya, terakreditasi utama dan terakreditasi paripurna. Sedangkan kepuasan pasien adalah sebuah tingkat perasaan pasien yang muncul berdasarkan kinerja pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mokobimbing (2019) tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Tinjau dari Perbedaan Status Akreditas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado” yang

dilakukan pada 200 responden. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien antara puskesmas Sario (terakreditasi dasar) dengan Puskesmas Ranotana Weru (terakreditasi madya). Hasil penelitian dari Lontaan, dkk (2017) menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas Ratahan dinilai oleh responden dengan hasil merasa puas.

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia pada tahun 2017, Indonesia mempunyai jumlah Puskesmas sebanyak 9.825 puskesmas dan terdiri dari 3.454 puskesmas rawat inap dan puskesmas non rawat inap, dari jumlah puskesmas yang ada di Indonesia hanya 43% puskesmas yang telah terakreditasi dan 57% puskesmas yang belum terakreditasi. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Sulawesi Utara memiliki 192 Puskesmas yang tersebar di Kab/Kota. Pada tahun 2017, pelaksanaan akreditasi yang sudah dilakukan dari tahun 2016 sebanyak 59 puskesmas yang sudah diakreditasi, dan sebanyak 133 puskesmas yang belum terakreditasi. Sedangkan di Kota Manado memiliki 16 puskesmas.

Puskesmas Ranomuut dan Puskesmas Wawonasa merupakan puskesmas di Sulawesi Utara khususnya Kota Manado yang telah melaksanakan akreditasi Puskesmas, status akreditasi Puskesmas Ranomuut pada saat ini adalah status akreditasi dasar sementara status akreditasi Puskesmas Wawonasa adalah status

akreditasi madya dan yang menjadi salah satu indikator penilaian dalam akreditasi puskesmas yaitu tingkat kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat berasal dari petugas kesehatan yang datang tidak tepat waktu, sehingga pelayanan menjadi terhambat dalam menangani keluhan pasien. Hal tersebut kemungkinan menyebabkan ketidakpuasan bagi pasien yang datang berobat di Puskesmas Ranomuut dan Puskesmas Wawonasa.

Puskesmas Ranomuut memiliki kunjungan data pasien selama tahun 2019 sebanyak 20.272 pasien dan pada Puskesmas Wawonasa data kunjungan pasien selama tahun 2019 sebanyak 27.408 pasien. Alasan dilakukan penelitian ini yaitu yang pertama karena di Kota Manado sudah ada beberapa puskesmas yang terakreditasi, penelitian ini juga belum dilakukan di kedua puskesmas tersebut dan alasan diambil 2 puskesmas ini yaitu untuk membandingkan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas yang terakreditasi dasar dan madya sehingga dari perbandingan tersebut dapat dilihat apakah status akreditasi sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan

pembahasan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Dengan Status Akreditasi Dasar dan Madya di Kota Manado”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei analitik, Penelitian ini di Kota Manado yaitu pada Puskesmas Ranomuut (Akreditasi Dasar) dan Puskesmas Wawonasa (Akreditasi Madya) Februari - Desember tahun 2020. Populasi yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Wawonasa dan Puskesmas Ranomuut. Jumlah kunjungan pasien pada Puskesmas Wawonasa dari bulan Januari – Desember 2019 adalah 27.408 dan pada Puskesmas Ranomuut jumlah kunjungan pasien dari bulan Januari - Desember 2019 adalah 20.272. Total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini yaitu menggunakan teknik *purposive sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1, Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | Puskesmas Ranomuut | Puskesmas Wawonasa | N | % |
|--|--------------------|--------------------|------------|------------|
| Umur | | | | |
| 17-30 Tahun | 39 | 37 | 76 | 38,0 |
| 31-50 Tahun | 46 | 47 | 93 | 46,5 |
| 51-70 Tahun | 15 | 16 | 21 | 15,5 |
| Jumlah | 100 | 100 | 200 | 100 |
| Jenis Kelamin | | | | |
| Laki-laki | 33 | 47 | 80 | 80,0 |
| Perempuan | 67 | 53 | 120 | 120,0 |
| Jumlah | 100 | 100 | 200 | 100 |
| Pekerjaan | | | | |
| Pedagang | 7 | 14 | 21 | 10,5 |
| Buruh | 9 | 9 | 18 | 9,0 |
| PNS | 16 | 2 | 18 | 9,0 |
| Swasta | 10 | 6 | 16 | 8,0 |
| Petani | 5 | 9 | 14 | 7,0 |
| Lainnya (Pelajar, Mahasiswa, Tukang & IRT) | 53 | 60 | 113 | 56,5 |
| Jumlah | 100 | 100 | 200 | 100 |
| Pendidikan | | | | |
| Tidak sekolah | 1 | 0 | 1 | 5 |
| SD | 1 | 8 | 9 | 4,5 |
| SMP | 13 | 16 | 29 | 14,5 |
| SMA | 67 | 74 | 141 | 70,5 |
| Perguruan tinggi | 18 | 2 | 20 | 10,0 |
| Jumlah | 100 | 100 | 200 | 100 |

Karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak jumlah 93 responden pada umur 31-50 tahun, jenis kelamin terbanyak ada pada jenis kelamin perempuan dengan jumlah 120, pekerjaan terbanyak ada pada jenis lainnya seperti pelajar, mahasiswa

tukang ojek, tukang kayu dan ibu rumah tangga dalam hal ini berjumlah 113 responden, dan pendidikan terbanyak ada ada jumlah pendidikan SMA dengan jumlah 141 responden.

Tabel 2. Persentasi Hasil Kepuasan Pasien

| | Kepuasan Pasien | N | % |
|--------------------------------|-----------------|-----|-----|
| Status Akreditasi Dasar | Kurang Puas | 37 | 37 |
| | Puas | 63 | 63 |
| | Total | 100 | 100 |
| Status Akreditasi Madya | Kurang Puas | 55 | 55 |
| | Puas | 45 | 45 |
| | Total | 100 | 100 |

Distribusi hasil kepuasan pasien dengan status akreditasi dasar kurang puas 37 responden dan puas 63 responden lebih

banyak merasa puas, dan status akreditasi madya kurangpuas lebih banyak dibandingkan dengan merasa puas.

Tabel 3. Status Akreditasi dan Kepuasan Pasien

| Status Puskesmas | Akreditasi | Kepuasan Pasien | | N | % |
|------------------------------------|------------|-----------------|------|-----|-----|
| | | Kurang Puas | Puas | | |
| Terakreditasi (Puskesmas Ranomuut) | Dasar | 37 | 63 | 100 | 50 |
| Terakreditasi (Puskesmas Wawonasa) | Madya | 55 | 45 | 100 | 50 |
| Total | | 92 | 108 | 200 | 100 |

Status akreditasi puskesmas yang terakreditasi dasar (puskesmas Ranomuut) yang merasa kurang puas sebanyak 37 responden dan yang merasa puas sebanyak 63 responden , sedangkan untuk status

akreditasi puskesmas terakreditasi madya (puskesmas Wawonasa) yang merasa kurang puas sebanyak 55 responden dan yang merasa puas sebanyak 45 responden.

Tabel 4. Uji Normalitas

| | | Status Akreditasi | Kepuasan Pasien |
|--------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|
| N | | 200 | 200 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .50 | .51 |
| | Std. Deviation | .501 | .501 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .341 | .367 |
| | Positive | .341 | .315 |
| | Negative | -.341 | -.366 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 4.819 | 5.184 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |

Menunjukkan bahwa sig data untuk status akreditasi adalah 0,00 maka lebih kecil dari 0,05 sehingga data tidak berdistribusi

normal, data kepuasan pasien adalah 0,00 maka lebih kecil dari 0,05 sehingga data tidak berdistribusi normal.

Tabel 5. Ranks untuk Status Akreditasi Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien

| Kepuasan Pasien | Status Akreditasi | N | Mean Rank | Sum of Ranks | P value |
|-----------------|---------------------|-----|-----------|--------------|---------|
| | | | | | |
| | Terakreditasi Dasar | 100 | 92,50 | 9250,00 | 0,000 |
| | Terakreditasi Madya | 100 | 108,50 | 10850,00 | |
| Total | | 200 | | | |

Hasil *Mean rank* untuk data kepuasan pasien pada status akreditasi puskesmas yang terakreditasi dasar sebesar 92,50 sedangkan *mean rank* untuk kepuasan pasien pada status akreditasi puskesmas yang terakreditasi madya sebesar 108,50. Dengan masing-masing *sum of ranks* status akreditasi puskesmas yang terakreditasi dasar sebesar 9250,00 dan untuk status akreditasi puskesmas yang terakreditasi madya sebesar 10850,00.

Berdasarkan Uji *Mann Whitney U Test* diperoleh hasil nilai probabilitas 0,000 maka hasil ini dapat dikatakan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi dasar dan madya di kota Manado. Hal ini ditandai dengan status akreditasi puskesmas yang terakreditasi dasar (puskesmas Ranomuut) yang merasa kurang puas sebanyak 37 responden dan yang merasa puas sebanyak 63 responden, sedangkan untuk status akreditasi puskesmas terakreditasi madya (puskesmas Wawonasa) yang merasa kurang puas sebanyak 55 responden dan yang merasa puas sebanyak 45 responden.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yewen (2018) dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara status

akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* sebesar 0,023. hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa status akreditasi puskesmas ada hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Tawalujan (2018) yaitu didapatkan hasil bahwa nilai *p value* sebesar 0,000 ($< 0,05$) oleh sebab itu dapat dikatakan hubungan kedua variabel signifikan yaitu antara status akreditasi puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dari hasil penelitian ini dapat membuktikan bahwa status akreditasi puskesmas ada hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian yang dilakukan di Puskesmas Wawonasa dan Ranomuut yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi dasar di Kota Manado yaitu merasa puas dengan jumlah 63 responden dan kurang puas berjumlah 37 responden.
2. Tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi

madya di Kota Manado yaitu merasa kurang puas berjumlah 55 responden dan puas berjumlah 45 responden.

3. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan satu akreditasi dasar dan madya di Kota Manado.

SARAN

Beberapa saran yang dapat penulis berikan antara lain adalah:

1. Bagi Puskesmas

Perlu adanya peningkatan bagi puskesmas dalam hal peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya sebatas pelayanan kesehatan saja tetapi secara menyeluruh agar dapat memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik lagi selanjutnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi penelitian tentang status akreditasi dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

Mokobimbing, V. M. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau dari Perbedaan Status Akreditasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sario dan Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado*. Jurnal KESMAS., Vol 8, No. 5, Juli 2019. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/24921> diakses 30 Agustus 2019.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*, (Online), (http://www.aidsindonesia.or.id/uploads/20141210110659.PMK_No_75_Th_2014_ttg_Puskesmas.pdf). Diakses 1 September 2019.

Satrianegara, M. F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.

Yewen, M. 2018. *Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Sorong Provinsi Papua Barat*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. Vol. 7. No.5 Tahun 2018. (Online). <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Kesmas/Article/View/22142> Diakses Pada Tanggal 22 November 2020.