

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN TAHUN 2021

RELATIONSHIP OF QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT BATUMANDI PUSKESMAS, BALANGAN REGENCY IN 2021

Fakhsiannor

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) MAB Banjarmasin
Jl. Adhyaksa. No.2. Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Indonesia

Email : fakhsiannor063@gmail.com

ABSTRACT

Based on the recapitulation data of outpatients at the Batumandi Health Center for the last 3 years from 2019 to 2021 the number of outpatients at the Batumandi Health Center has decreased. The recapitulation data of outpatients at the Batumandi Health Center in 2019 amounted to 13,733 people, in 2020 there were 7,814 people and in 2021, from January to May, there were 2,267 people. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and outpatient satisfaction at the Batumandi Health Center, Balangan Regency in 2021. This type of research used quantitative research with analytical survey research methods with a cross sectional approach. The population in this study were outpatients from January to May as many as 2,267 people with a sample of 96 respondents. The results showed that there were 51 respondents (53.1%) who stated good reliability, 56 respondents (58.3%) who stated good responsiveness, 58 respondents (60.4%) who stated assurance) not good, 60 respondents (62.5%) stated that empathy (attention) was not good and 63 respondents (62.5%) stated that tangible (physical evidence/direct evidence) was not good. From the research results, it can be concluded that there is a relationship between reliability (reliability) with p -value = 0.001, responsiveness (responsiveness) with p -value = 0.006, assurance (guarantee) with p -value = 0.008, empathy (attention) with p -value = 0.009, tangible (physical evidence / direct evidence) with p -value = 0.001 with patient satisfaction.

Keywords : Reliability; responsiveness; assurance; empathy; tangible with patient satisfaction

ABSTRAK

Data rekapitulasi pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi selama 3 tahun terakhir dari tahun 2019 hingga 2021 jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi mengalami penurunan. Data rekapitulasi pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi tahun 2019 berjumlah sebanyak 13.733 jiwa, tahun 2020 berjumlah 7.814 jiwa dan tahun 2021 yang terhitung dari bulan Januari hingga Mei berjumlah 2.267 jiwa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan tahun 2021. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat jalan dari bulan Januari hingga Mei sebanyak 2.267 jiwa dengan sampel 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 51 responden (53,1%) yang menyatakan *reliability* (kehandalan) baik, 56 responden (58,3%) yang menyatakan *responsiveness* (ketanggapan) baik, 58 responden (60,4%) yang menyatakan *assurance* (jaminan) tidak baik, 60 responden (62,5%) yang menyatakan *empathy* (perhatian) tidak baik dan 63 responden (62,5%) yang menyatakan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) tidak baik. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan p -value=0,001, *responsiveness* (ketanggapan) dengan p -value=0,006, *assurance* (jaminan) dengan p -value=0,008, *empathy* (perhatian) dengan p -value=0,009, *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) dengan p -value=0,001 dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kehandalan; Ketanggapan; Jaminan; Perhatian; Bukti fisik dengan kepuasan

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari Pembangunan Nasional sebagaimana tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2020-2024. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar tercapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya baik fisik, mental dan sosial melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pembangunan kesehatan diselenggarakan berdasarkan perikemanusiaan, pemberdayaan masyarakat, kemandirian secara adil dan merata, melalui pendekatan *life cycle* (1).

Kepuasan diartikan sebagai ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Menurut Azwar (1997) dalam Bustami (2011) (2), menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah terpenuhinya derajat kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien dan efektif dalam keterbatasan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan. Menurut Nursalam (2014) (3), dalam konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien di tentukan oleh lima unsur yang biasa di kenal dengan istilah mutu layanan "*SERVQUAL*" (*reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*). Seiring dengan kemajuan teknologi dan pertambahan jumlah penduduk yang selalu meningkat setiap tahun nya membuat tuntutan masyarakat semakin tinggi dalam hal pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan dibidang kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kesehatan Puskesmas dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih serta pertambahan jenis penyakit baru (4).

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat, Puskesmas berfungsi

memberikan pelayanan secara paripurna melalui upaya *kuratif, rehabilitatif, promotif* dan *preventif*. Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pasien (5).

Puskesmas Batumandi memiliki tenaga kesehatan yang berjumlah 37 dan memiliki pelayanan kesehatan di antaranya pelayanan kesehatan umum, pelayanan kesehatan lansia, pelayanan kesehatan gigi, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pelayanan kesehatan anak, pelayanan obat, laboratorium, konsultasi gizi, klinik sanitasi, dan pelayanan kesehatan peduli remaja. Berdasarkan data rekapitulasi pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2019 hingga 2021 jumlah pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi mengalami penurunan. Data rekapitulasi pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi tahun 2019 berjumlah sebanyak 13.733 jiwa, tahun 2020 berjumlah 7.814 jiwa dan tahun 2021 yang terhitung dari bulan Januari hingga Mei berjumlah 2.267 jiwa dengan jumlah pasien pada bulan Januari sebanyak 408 jiwa, Februari sebanyak 505 jiwa, Maret sebanyak 625 jiwa, April sebanyak 584 jiwa dan Mei sebanyak 145 jiwa. Dalam hal ini juga terjadi penurunan jumlah pasien rawat jalan pada bulan April dan Mei.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Batumandi, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 8 orang responden yang melakukan pengobatan di Puskesmas Batumandi 3 diantaranya menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun 5 diantaranya menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satu alasannya adalah karena ruang tunggu pasien yang berada diluar ruangan sehingga mereka mengeluh kepanasan pada saat menunggu, kurangnya media informasi yang tersedia di Puskesmas Batumandi membuat pasien sulit mencari informasi baik itu untuk informasi ruangan atau ke tahap pelayanan yang dituju, dan juga lahan parkir yang masih seadanya serta adanya beberapa petugas

kesehatan yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021”.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian *survey analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* (studi potong lintang). Desain penelitian *survey analitik cross sectional* antara variabel bebas dan variabel terikat pada suatu periode tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	n	%
Umur		
17-25 Tahun	20	20,8
26-35 Tahun	26	27,1
36-45 Tahun	28	29,2
46-55 Tahun	13	13,5
56-65 Tahun	8	8,3
>65 Tahun	1	1,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	20	20,8
Perempuan	76	79,2
Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	1
Tamat SD/Sederajat	35	36,5
Tamat SMP/Sederajat	27	28,1
Tamat SMA/Sederajat	24	25
Perguruan Tinggi	9	9,4
Pekerjaan		
Bekerja	46	47,9
Tidak Bekerja	50	52,1
Total	96	100

Sumber : Data Primer, 2021

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi

Variabel	n	%
Realibility		
Baik	51	53,1
Tidak Baik	45	46,9
Responsiveness		
Baik	56	58,3
Tidak Baik	40	41,7
Assurance		
Baik	38	39,6
Tidak Baik	58	60,4
Empathy		
Baik	36	37,5
Tidak Baik	60	62,5
Tangible		
Baik	33	34,4
Tidak Baik	63	65,6
Total	96	100

Sumber : Data Primer, 2021

Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan *Reliability*, *Responseiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021

Variabel	Kepuasan Pasien Rawat Jalan				Total		p-value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Reliability							
Baik	30	58,8	21	41,2	51	100	0,001
Tidak Baik	11	24,2	34	75,6	45	100	
Responseiveness							
Baik	31	55,4	25	44,6	56	100	0,006
Tidak Baik	10	25	30	75	40	100	
Assurance							
Baik	23	60,5	15	39,5	38	100	0,008
Tidak Baik	18	31	40	69	59	100	
Empathy							
Baik	22	61,1	14	38,9	36	100	0,009
Tidak Baik	19	31,7	41	68,3	60	100	
Tangible							
Baik	22	66,7	11	33,3	33	100	0,001
Tidak Baik	19	30,2	44	69,8	63	100	
Total	41	42,7	55	57,3	96	100	

PEMBAHASAN

Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terhadap *reliability* (kehandalan) yaitu sebanyak 51 responden (53,1%). Hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 1 yaitu sebanyak 78 responden (81,3%) dengan poin pertugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke Puskesmas. Hal tersebut dikarenakan responden merasa informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan mengenai jalur pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dipercaya atau handal sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada responden.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas dengan *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 58,8% lebih besar dari proporsi pasien yang puas dengan *reliability* (kehandalan) tidak baik sebanyak 24,4 %. Dan dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *reliability*

(kehandalan) tidak baik sebanyak 75,6 % lebih besar dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *reliability* (kehandalan) baik sebanyak 41,2 %. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *Continuity Correction* dengan *p-value* = 0,001 (*p-value* ≤ 0,05) maka *H₀* ditolak dan *H_a* diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.

Penelitian Sulastri (2021), menunjukkan hasil yang sama yaitu ada hubungan antara dimensi mutu *reliability* dengan kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa untuk mencapai aspek dimensi kehandalan (*reliability*) setiap tenaga kesehatan harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan rencana, memiliki kepedulian dalam pelayanan terhadap permasalahan yang dialami, handal dalam menyampaikan informasi, dan akurat dalam pelayanan. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien (6).

Hubungan *Responsiveness* (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan baik terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yaitu sebanyak 56 responden (58,3%). Hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 2 yaitu sebanyak 80 responden (83,3) dengan poin petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani setiap keluhan pasien. Hal tersebut dikarenakan adanya keinginan petugas kesehatan membantu para responden dengan cepat dan tanggap.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas dengan *responsiveness* (kehandalan) baik sebanyak 55,4 % lebih besar dari proporsi pasien yang puas dengan *responsiveness* (kehandalan) tidak baik sebanyak 25 %. Dan dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *responsiveness* (kehandalan) tidak baik sebanyak 75 % lebih besar dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *responsiveness* (kehandalan) baik sebanyak 44,6 %. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *Continuity Correction* dengan $p\text{-value} = 0,006$ ($p\text{-value} \leq 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi. Penelitian yang dilakukan oleh Saputra dkk (2019), telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya (7).

Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik terhadap *assurance* (jaminan) yaitu sebanyak 58 responden (60,4%). Hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 3 yaitu sebanyak 84 responden (87,5%) dengan poin petugas tidak ramah dalam melakukan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan dari beberapa

petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dari responden salah satunya dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada responden sehingga responden merasa nyaman dan yakin terhadap pelayanan yang akan dilakukan (8).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas dengan *assurance* (jaminan) baik sebanyak 60,5 % lebih besar dari proporsi pasien yang puas dengan *assurance* (jaminan) tidak baik sebanyak 31 %. Dan dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *assurance* (jaminan) tidak baik sebanyak 69% lebih besar dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *assurance* (jaminan) baik sebanyak 39,5 %. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *Continuity Correction* dengan $p\text{-value} = 0,008$ ($p\text{-value} \leq 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.

Hubungan Empathy (Perhatian) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik terhadap *empathy* (perhatian) yaitu sebanyak 60 responden (62,5%). Hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 4 yaitu sebanyak 88 responden (91,7%) dengan poin petugas memberikan perhatian khusus secara pilih-pilih. Hal ini karena kurangnya rasa kepedulian dan perhatian khusus oleh petugas kesehatan kepada pasien secara merata tanpa membedakan status, penampilan bahkan ikatan kekeluargaan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas dengan *empathy* (perhatian) baik sebanyak 61,1 % lebih besar dari proporsi pasien yang puas dengan *empathy* (perhatian) tidak baik sebanyak 31,7 %. Dan dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *empathy* (perhatian) tidak baik sebanyak 68,3 % lebih besar dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *empathy* (perhatian) baik sebanyak 38,9 %. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *Continuity Correction* dengan $p\text{-value} = 0,009$ ($p\text{-value} \leq 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara

empathy (perhatian) dengan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi. Berdasarkan teori yang mendukung penelitian ini dimana dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karena empati perawat dapat membantu dalam kesembuhan pasien (9)

Hubungan Tangible (Bukti fisik/bukti langsung) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak baik terhadap *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) yaitu sebanyak 63 responden (65,6%). Hal ini dapat dilihat pada banyaknya responden yang menjawab setuju pada pernyataan nomor 4 yaitu sebanyak 83 responden (86,5%) dengan poin lahan parkir dan tempat duduk diruang tunggu tidak memadai. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang puas dengan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) baik sebanyak 66,7 % lebih besar dari proporsi pasien yang puas dengan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) tidak baik sebanyak 30,2 %. Dan dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) tidak baik sebanyak 69,8 % lebih besar dari proporsi pasien yang tidak puas dengan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) baik sebanyak 33,3 %. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai *Continuity Correction* dengan *p-value* = 0,001 (*p-value* ≤ 0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) dengan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.

Bukti fisik juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Atribut dari dimensi ini berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kerapian petugas, Asesibilitas, ketersediaan fasilitas (tempat duduk, perlengkapan medis), dan alur pelayanan yang jelas (10).

KESIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini adalah terdapat hubungan antara *reliability*, *responsiveness* (kehandalan), ketanggapan, *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

1. Saraswati. 2020. *Rencana Aksi Kegiatan Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer 2020-2024*. Jakarta: Direktorat Pelayanan Kesehatan Primer
2. Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
3. Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014. Jakarta : Menkes RI
6. Sulastri dkk. 2021. *Hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan Kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lurasik Kabupaten timor tengah utara*. Jurnal pazih_pergizi pangan DPD NTT. Vol. 10(2)2021.
7. Saputra, Adisurya dan Ariani Nurlitas. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru*. Borneo Nursing Journal (BNJ). Vol.1(1) 2019. Akper Yarsis.
8. Azwar, Azrul, 2008, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta, Binaputra
9. Cunlaka, poramaphon, *internasional patients satisfaction toward nurses sevice quality* .2010.
10. Jayanti, N. D. 2016. *Kualitas pelayanan (Reliability, responsiveness, assurance, empathy tangibles) di leged premium coffee*. Diakses pada tanggal 5 Januari 2020. .