

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKEMAS KOTA BANJARMASIN TAHUN 2016

Achmad Rizal dan Agus Jalpi

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan

E-mail : *achmadrizal.fkmuniska@gmail.com*

ABSTRAK

Puskesmas merupakan ujung tombak yang memberikan pelayanan kesehatan secara terpadu, menyeluruh dan mudah dijangkau. Dalam memberikan pelayanannya, Puskesmas harus memperhatikan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perbedaan antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kinerja pelayanan yang ada di Puskesmas Kota Banjarmasin. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin dengan menggunakan dimensi kepuasan pelayanan kesehatan yang terdiri dari : *Tangible*, *Reliability*, *Resvonsivness*, *Assurance*, dan *Empaty*. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif yang menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Jumlah responden yang diteliti 84 responden. Hasil pengumpulan data dianalisis dengan menggunakan statistik univariat, bivariat menggunakan uji *chi squared* dengan bantuan komputerisasi. Nilai kemaknaan (α) 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas berjumlah 51,2 % (43 responden) dengan demikian ada hubungan antara kepuasan pasien dengan umur (*P Value* : 0,008). Dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas petugas kesehatan agar lebih tanggap dan senantiasa memberikan perhatian yang lebih terhadap pasien yang berkunjung untuk pelayanan kesehatan terutama pada orang tua lanjut usia agar mereka selalu merasa diperhatikan juga pada pasien yang berjenis kelamin perempuan serta pasien yang berpendidikan rendah.

Kata kunci : Jenis Kelamin, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas, Umur.

ABSTRACT

Puskesmas is the main providing service health integrated, thorough and accessible. In giving its service, puskesmas have to take satisfaction patients. Satisfaction patients is the difference between hope patients for health services with the performance of the existing services at puskesmas Banjarmasin city. The purpose of this research is to know satisfaction patients at puskesmas kelayan in the Banjarmasin city by using dimensions satisfaction health services consisting of : *tangible*, *reliability*, *resvonsivness*, *assurance*, and *empaty*. The kind of research this is a quantitative used the *cross sectional*. The number of the treatment respondents 84 respondents. The results of data collection analyzed using univariat statistics, bivariat test using *chi square* with the help of computerized *P value* 0.05. The results of the analysis showed that patients who are satisfied the amount is 51,2 % (43 respondents) thus there is a relationship between patient satisfaction to the days of (*p value*: 0,008) , in improving the satisfaction of patients at puskesmas health workers to be more responsive and is constantly at give more attention towards patients who is visiting to health provisions especially in older people aged so that they always feel cared for also in patients of the female genitalia as well as patients who had low .

Keywords: Age, Gender, Health Services, Patients Satisfaction, Puskesmas

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik berorientasi pada kepuasan pasien. Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Pohan, 2006).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 1995 dalam Tjiptono 2002).

Setiap pasien menilai sarana atau fasilitas kesehatan dalam hal ini Puskesmas sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa khususnya di bidang pelayanan kesehatan, dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal.

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak (Solikhah, 2008).

Di bidang pelayanan kesehatan selain rumah sakit, puskesmas khususnya keperawatan merupakan sebuah institusi pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan jasa layanan kesehatan rawat inap kepada masyarakat di lini terdepan dengan memberikan jasa layanan medis, keperawatan, dan layanan penunjang medis. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan khususnya di layanan puskesmas rawat inap, maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan jika puskesmas tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat karena pada hakikatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Wiyono, 2000) .

Akan tetapi, pada umumnya pelayanan puskesmas saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas pada pasiennya, apa yang diharapkan oleh pasien, dapat dikatakan kurang memuaskan hati pasiennya. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Dikaitkan dengan berbagai bidang, banyak masyarakat tidak mau berobat ke puskesmas dengan berbagai alasan baik dari segi ekonomi, finansial maupun lokasi.

Berdasarkan survei pendahuluan diperoleh laporan kunjungan pasien dari bagian administrasi atau loket puskesmas kelayan dalam kota Banjarmasin jumlah pasien rawat jalan yang memanfaatkan fasilitas layanan umum pada tiga tahun terakhir yaitu tahun 2012 : 22658, 2013 : 20132, 2014 : 20168, 2015 : 17288, pada dua tahun terakhir kunjungan pasien menurun sebanyak 15% yaitu tahun 2014 dan 2015 dari 20168 turun menjadi 17288. Disamping itu terdapat keluhan pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas kota Banjarmasin yaitu dari 7 dari 10 pasien menyatakan tidak puas Sehingga perlu kiranya dilakukan evaluasi terhadap pelayanan di puskesmas yang berada di wilayah kota Banjarmasin.

Dalam upaya untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja serta upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan oleh masyarakat luas maka setiap puskesmas dituntut untuk terus memperbaiki segala aspek pelayanan. Berkaitan dengan hal itu peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien, guna memberikan langkah-langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar keluhan dari pasien tidak terjadi. Kepuasan pasien merupakan kesuksesan pelayanan yang pada akhirnya akan menimbulkan minat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian Survei analitik yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tentang suatu objek yang diteliti dengan rancangan studi *cross sectional* yaitu metode penelitian dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat/*point time approach* (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini menganalisis terhadap tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, data mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang dibagikan sekaligus pada saat penelitian dilakukan). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin tahun 2015 dengan jumlah sampel yaitu 84 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut umur dan kepuasan pasien Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016

Umur	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tua	16	76,2	5	23,8	21	100	0,008
Muda	27	42,9	36	57,1	63	100	

Berdasarkan tabel 1 dapat dijelaskan bahwa 57,1% responden muda yang merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kota Banjarmasin. Sedangkan responden tua 23,8% yang puas dengan pelayanan di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value} = 0,008$ yang artinya ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Meskipun demikian, bila dilihat dari proporsi pasien yang berumur muda lebih banyak menyatakan puas yaitu sebanyak 57,1 % dibandingkan dengan pasien yang berumur tua yaitu sebanyak 23,8 %. Sebagai gambaran asumsi bahwa semakin bertambah umur seseorang maka akan bertambah pula pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga akan mempengaruhi sikap dan perilakunya di dalam memilih pengobatan, perbedaan antara hasil penelitian ini dengan gambaran tersebut dan beberapa teori serta studi yang telah dilakukan dapat dikatakan berbeda dalam hal substansi serta kondisi yang dialami oleh responden tidak mendukung mendapatkan pemahaman yang lebih mengenai pengobatan pada tenaga kesehatan.

Hal ini berbeda dengan Lumenta.B, (1989) yang mengatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar serta cenderung mengkritik terhadap pelayanan kesehatan dasar dibandingkan dengan umur tua. Hasil yang analisis peneliti yang dilakukan peneliti diketahui bahwa responden tua yang datang untuk berobat cenderung menuntut pelayanan yang lebih baik dibandingkan responden yang berumur muda.

Berdasarkan tabel 2 dapat dijelaskan bahwa 51% responden laki-laki yang merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kota Banjarmasin. Sedangkan responden perempuan 45,5 % yang puas dengan pelayanan di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value} = 0,621$ yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin.

Tabel 2. Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Laki-laki	25	49	26	51	51	100	0,621
Perempuan	18	54,5	15	45,5	33	100	

Menurut Notoatmodjo.S (1985) dalam suku keluarga seorang pria yang menjadi kepala keluarg cenderung melidungi dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria cenderung mempengaruhi wanitanya dalam memberikan pendapat dan pertimbangan untuk melakukan sesuatu.

Perempuan biasanya tidak bersifat agresif, suka memelihara dan mempertahankan sifat kelembutan, keibuan tanpa mementingkan diri sendiri dan tidak mengharapkan balas jasa. Adanya perbedaan psikologis tersebut, menyebabkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan laki-laki, selain itu laki-laki mempunyai beban tanggungjawab lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga ia akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar ia merasa terpuaskan seperti pelayan kesehatan, upah/gaji yang memadai dan sebagainya.

Tabel 3. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien

Pendidikan	Kepuasan Pasien				Total		<i>p value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tinggi	29	46	34	54	63	100	0.101
Rendah	14	66,7	7	33,3	21	100	

Berdasarkan tabel 3 dapat dijelaskan 54 % responden berpendidikan tinggi yang merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Sedangkan diantara responden berpendidikan rendah 33,3 % yang puas dengan pelayanan di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,101 yang artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat lumenta (1989) yang menyatakan ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien, pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung tuntut cepat merasa puas dibanding dengan yang berpendidikan tinggi. Hasil penelitian yang sama dikemukakan Marsudi (2000) dimana semakin tinggi pendidikan

seseorang semakin cepat untuk mendapatkan informasi secara lengkap. Pada hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Winarti Damayanti (2000) mengatakan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan kinerja perawat di Puskesmas.

Menurut Notoatmodjo (2003) mengatakan bahwa pendidikan adalah setiap usaha, pengaruh, perlindungan dan bantuan yang diberikan kepada anak yang tertuju kepada kedewasaan. Pendidikan orang dewasa mempunyai beberapa makna, diantaranya yaitu adanya suatu keinginan manusia dari yang paling dasar sampai dengan kebutuhan paling tinggi berupa pengembangan diri. Sedangkan Siagian. P(2002) mengatakan bahwa pendidikan merupakan karakteristik individu yang menjadi sumber status yang penting dalam organisasi kerja. Pendidikan yang diikuti jenjang kepangkatan adalah lambang dari status yang tinggi

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin dapat diketahui bahwa yang menyatakan puas sebanyak 51,2 %. Variabel yang mempunyai dengan kepuasan pasien adalah umur (*P Value* : 0,008). Sedangkan variabel yang tidak mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien adalah jenis kelamin (*P Value* : 0,621) dan pendidikan (*P Value*: 0,101). Dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas petugas kesehatan agar lebih tanggap dan senantiasa memberikan perhatian yang lebih terhadap pasien yang berkunjung untuk pelayanan kesehatan terutama pada orang tua lanjut usia agar mereka selalu merasa diperhatikan juga pada pasien yang berjenis kelamin perempuan serta pasien yang berpendidikan rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Y, 2005. Manajemen Rumah Sakit, EGC, Jakarta.
- Andersen dan Newman. 1973. Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States. (Online) www.milbank.org/uploads/documents/ [diakses 12 Januari 2015]
- Alma B, 2000, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Asep A, 2014, Hubungan karakteristik Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, Skripsi FKM UI, Depok.
- Asrori M, 2013, Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien di Puskesmas Tanrutedong Kabupaten Sidrap, Skripsi FKM UI, Depok.
- Aulia N, 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan, Tesis FKM UNS, Semarang.
- Azwar A, 1996 Standar dan Mutu Pelayanan Medis. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia, Nomor 7 Agustus 1996.
- , 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

- Budiarso, 1996, Pengantar Manajemen Pemasaran , UI Press, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2003, Indikator Indonesia Sehat 2010 dan Pedoman Penetapan Indikator Propinsi Sehat dan Kabupaten/Kota Sehat, Kepmenkes Nomor 1202/Menkes/SK/VIII/2003. Depkes RI, Jakarta.
- , Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/Menkes/SKJ II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Jakarta.
- , 2008. Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/MENKES/SK/II/2008. Jakarta : Depkes RI.
- Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. ,2012. Data Profil Kesehatan Kota Banjarmasin 2012. Banjarmasin.
- ,2013. Data Profil Kesehatan Kota Banjarmasin 2013. Banjarmasin.
- ,2014. Data Profil Kesehatan Kota Banjarmasin 2014. Banjarmasin.
- ,2015. Data Profil Kesehatan Kota Banjarmasin 2015. Banjarmasin.
- Ellya N, 2014, Hubungan Kepuasan Pasien dengan minat kunjungan di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi, Tesis FKM UI, Depok.
- Gaspersz, 1997, Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Hafizurahman, 2004, Pengukuran Kepuasan Institusi Kesehatan, Majalah Kedokteran Indonesia, Jakarta.
- Halimah J, 2013, Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara, Tesis FKM UNHAS, Makasar.
- Hastono Susanto Priyo. 2007. Analisis Data Kesehatan, FKM UI, Depok.
- , 2006, Analisis Multivariat, FKM UI, Depok.
- 2000. Modul SPSS, FKM UI Jurusan Biostatistik dan Kesehatan, Depok.
- Kotler P, 1995, Manajemen Pemasaran, Peharlindo, Jakarta.
- , 2004, Kualitas jasa pelayanan. Dalam Nasution M.N. Manajemen jasa terpadu. : Ghalia Indonesia, Bogor
- Lumenta B, 1989, Dokter, Citra, Peran dan Fungsi : Tinjauan Fenomena Sosial, Kanisius, Jakarta.