

**HUBUNGAM MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN UPT PUSKESMAS GANDRUNGMANGU I
KABUPATEN CILACAP**

Safrudin¹, Ngisom², Tulus Aji Yuwono³

1, 2, 3 Jurusan Keperawatan STIKes Muhammadiyah Gombang

ABSTRACT

Quality of health service is perfection in health service that brings satisfaction to patients which basically an effort to fulfill needs and demand of customers of health service. Patient satisfaction which is related to quality of health service is average satisfaction of the population and one of indicators of quality of service of health centers as reflected in the number of visits of patients. In 2008 visits to Gandrungmangu I Health Center decreased. In average there were 2685 visits whereas in 2007 there were 2896 visits. The decrease was about 0,09%. This may due to some factors. The result of preliminary observation at Gandrungmangu I Health Center held in Januari 11-16, 2010 to 30 patients at the health center showed 12 patients (40%) complained about long waiting time, 9 patients (30%) complained about staff being late and 7 patients (23,3%) complained about unavailability of doctors.

The study was to find out association between quality of health service and patient satisfaction. The study was expected to be used as consideration in making decision to improve quality of health service at Gandrungmangu I Health Center. The study was descriptive analytical that used 252 samples of Gandrungmangu I Health Center taken with simple random sampling technique. Data were obtained in Juli 2010 through questionnaire on quality and patient satisfaction. Data analysis used Spearman Rho.

The majority (51,6%) of respondents said that quality of service of Gandrungmangu I Health Center was good in aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The majority (64,3%) of respondents said that they felt satisfied after they got health service from Gandrungmangu I Health Center in aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Statistically there was association between quality of health service and patient satisfaction at Gandrungmangu I Health Center where by $P=0.000 < \alpha = 0.05$. There was association between quality of health service and patient satisfaction.

Keywords: quality of service, health service, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan dilaksanakan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal dengan melibatkan peran aktif masyarakat, dengan

harapan kemandirian masyarakat di bidang kesehatan bisa terwujud. Kemandirian masyarakat dalam menentukan pilihan kebutuhannya termasuk memilih pelayanan kesehatan

bermutu sesuai dengan keinginan dan harapannya (Azwar, 1996).

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien (Wijono, 1999). Menurut Roberts dan Prevost (dalam Azwar, 1996), bahwa dimensi mutu tersebut menyangkut mutu bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, penyelenggara pelayanan kesehatan, dan bagi penyandang dana pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan harus merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada pasien, yang pada hakekatnya adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan menimbulkan rasa puas terhadap pasien yang berdasar pada kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Banyaknya kunjungan pasien ke Puskesmas

tidak lepas dari kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan kepuasan pelanggan yang diperoleh berdasar pengalaman sebelumnya. Indikator pelayanan kesehatan di Puskesmas yang sering dipakai adalah kunjungan pasien.

Berdasarkan Hasil survey kepuasan pelanggan di Puskesmas yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap tahun 2007 terhadap 265 responden didapatkan bahwa, sebagian besar responden (83,3%) merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang ada di Puskesmas, sebagian besar (86,5%) merasa nyaman terhadap tata ruang, petunjuk ruangan, waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan serta keterjangkauan Puskesmas, sebagian besar (76,04%) merasa puas dengan lingkungan di sekitar Puskesmas, sebagian besar (94,0%) merasa senang terhadap sikap petugas yaitu bersedia mendengarkan keluhan pasien, terampil dalam memberikan pelayanan, ketersediaan melayani sesuai keluhan pasien dan bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, dan sebagian besar (76,4%) responden merasa puas dengan hasil pelayanan yang diperoleh, serta secara umum sebagian besar (96,2%) responden merasa puas terhadap pelayanan Puskesmas yang ada di Kabupaten Cilacap (Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Cilacap, 2007).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kepala UPT Puskesmas Gandrungmangu I tentang Survey kepuasan

pelanggan di UPT Puskesmas Gandrungmangu I terhadap kualitas pelayanan UPT Puskesmas Gandrungmangu I tahun 2008 diperoleh tingkat kepuasan pasien ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu nilai IKM setelah di konversi = total nilai indeks x nilai dasar ($2,77 \times 25$) = 69,25) yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja unit pelayanan baik dan memuaskan.

Hasil survey pendahuluan di UPT Puskesmas Gandrungmangu I diperoleh, bahwa jumlah kunjungan tahun 2006 sebanyak 29.194 kunjungan dari jumlah penduduk 61.582 jiwa (47,4%), tahun 2007 sebanyak 34.753 kunjungan dari jumlah penduduk 62.386 jiwa (55,7%), tahun 2008 sebanyak 32.220 dari jumlah penduduk 63.191 jiwa (50,98%), dan tahun 2008 terjadi penurunan jumlah kunjungan rata-rata per bulan hanya 2.685 kunjungan yang sebelumnya tahun 2007 rata-rata perbulan 2.896 kunjungan atau terjadi penurunan sekitar 0,09%. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, berdasarkan hasil observasi peneliti di UPT Puskesmas Gandrungmangu I yang dilakukan tanggal 11 s/d 16 Januari 2010 terhadap 30 pengunjung Puskesmas diperoleh bahwa, 40% (12) pasien mengeluh tentang waktu tunggu mendapatkan pelayanan masih dirasa cukup lama, 30% (9) pasien mengeluh petugas datang terlambat dan 23,3% (7) mengeluh dokter yang tidak setiap ada. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti

ingin melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap ?”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Korelasional, bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel, yaitu mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata per bulan pengunjung UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap tahun 2009, yaitu sebanyak 2522 pengunjung. Berdasarkan Arikunto (2002) bahwa apabila jumlah populasi lebih dari 100, besar sampel bisa diambil antara 10 - 25%. Dalam penelitian ini berdasarkan pertimbangan waktu, tenaga dan biaya yang ada, maka sampel diambil sebesar 10% dari populasi yang ada, sehingga sampel dalam penelitian ini sejumlah 252 responden.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan diambil secara *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono,2005), yaitu sampel dari pengunjung Puskesmas (BP umum, BP gigi, KIA, Laboratorium) yang telah selesai

berobat dan memenuhi kriteria sampel diambil dengan kelipatan 5, yaitu pengunung ke 1, 5, 10, 15 dan seterusnya.

Instrumen penelitian adalah alat Bantu pada waktu penelitian. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, yaitu : Alat ukur mutu pelayanan kesehatan Kuesioner mengenai butir mutu pelayanan terdiri dari 21 pernyataan, masing-masing pernyataan mempunyai skor terendah 1 dan tertinggi 4. Pada penelitian ini pertanyaan bersifat favorabel, sesuai skala Likert bila menjawab sangat tidak setuju bernilai 1, tidak setuju bernilai 2, setuju bernilai 3, dan bila sangat setuju bernilai 4. Kemudian menghitung prosentase dari skor yang diperoleh. Menurut Arikunto, (1998) prosentase dapat diperoleh dibagi skor tertinggi dan hasilnya dikalikan 100%, dengan kisi - kisi sebagai berikut :

Kuesioner mengenai butir kepuasan pelanggan terdiri dari 31 pernyataan, masing-masing pernyataan mempunyai skor terendah 1 dan tertinggi 4. Pada penelitian ini pertanyaan bersifat favorabel, sesuai skala Likert bila menjawab sangat tidak setuju bernilai 1, tidak setuju bernilai 2, setuju bernilai 3, dan bila sangat setuju bernilai 4. Kemudian menghitung prosentase dari skor yang diperoleh. Menurut Arikunto, (1998) prosentase dapat diperoleh dibagi skor tertinggi dan hasilnya dikalikan 100%. Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian, perlu dilakukan uji instrument,

karena instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel (Arikunto, 2002). Pengujian yang digunakan adalah dengan uji validitas dan reliabilitas.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi.

Adapun validitas yang diuji pada instrument ini adalah validitas internal berupa validitas butir (Arikunto, 2002). Uji validitas instrument untuk pengukuran mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* (Arikunto, 2002), dengan rumus : Dari 21 butir soal yang diujicobakan, semua butir soal sah dengan kisaran nilai r hitung 0,450 - 0,659 dengan probabilitas antara 0,000 - 0,013, sehingga dalam penelitian ini digunakan 21 soal tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. Dari 31 butir soal yang diujicobakan, semua butir soal sah dengan kisaran nilai 0,454 - 0,722 dengan probabilitas antara 0,004 - 0,012, sehingga dalam penelitian ini digunakan 31 soal tentang kepuasan pelanggan / pasien.

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas yang diuji pada instrument ini adalah reliabilitas internal, yaitu reliabilitas yang

diperoleh dengan cara menganalisa data dari satu kali pengetesan (Arikunto, 2002), mencari indeks reliabilitas dengan rumus Spearman - Brown. Hasil uji reliabilitas instrument mutu pelayanan kesehatan . antara dua belahan

$$r_{xx} = \frac{2 (0,794)}{1 + (0,794)} = 0,885$$

r tabel = 0,361
karena $r_{xx} = 0,885 > r \text{ tabel} = 0,361$ maka soal adalah reliabel.

Hasil uji reliabilitas alat ukur kepuasan pelanggan antara dua belahan instrument kepuasan pelanggan menghasilkan $r_{y1y2} = 0,909$, dengan demikian

$$r_{xx} = \frac{2 (0,909)}{1 + (0,909)} = 0,952$$

r tabel = 0,361
karena $r_{xx} = 0,952 > r \text{ tabel} = 0,361$ maka soal adalah reliabel.

instrument mutu pelayanan kesehatan menghasilkan $r_{y1y2} = 0,794$, dengan demikian koefisien reliabilitas yang dihitung dengan formula Spearman - Brown adalah :

koefisien reliabilitas yang dihitung dengan formula Spearman - Brown adalah :

Setelah data diolah, kemudian dianalisa menggunakan uji *Spearman Rho*, dengan tingkat kepercayaan 95% (Riwidikdo, 2006), dengan ketentuan :

- a. Apabila $P < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak artinya ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
- b. Apabila $P > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN BAHASAN

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien

Puskesmas Gandrungmangu I tahun 2010, dapat dideskripsikan pada tabel 1

Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di UPT

Tabel 1 Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Gandrungmangu I Tahun 2010

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Jumlah		p
		Sangat puas		Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Sangat baik	60	23,8	30	11,9	90	35,7	0.000
2	Baik	29	11,5	101	40,1	130	51,6	
3	Kurang baik	1	0,4	31	12,3	32	12,7	
		90	35,7	162	64,3	252	100,0	

Sumber : Data Primer diolah, 2010

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar 40,1% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan dari UPT Puskesmas Gandrungmanu I baik dan merasa puas setelah berobat di UPT Puskesmas Gandrungmanu I. Adapun sebagian kecil 0,4% responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan dari UPT Puskesmas Gandrungmanu I kurang baik tetapi merasa sangat puas setelah berobat di UPT Puskesmas Gandrungmanu I.

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi adalah 0,493 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmanu I tahun 2010 diterima. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar

40,1% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan dari UPT Puskesmas Gandrungmanu I baik dan merasa puas setelah berobat di UPT Puskesmas Gandrungmanu I. Adapun sebagian kecil 0,4% responden yang menyatakan mutu pelayanan kesehatan dari UPT Puskesmas Gandrungmanu I kurang baik tetapi merasa sangat puas setelah berobat di UPT Puskesmas Gandrungmanu I.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi adalah 0,493 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmanu I tahun 2010 diterima. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Kartini (2003) dimana terdapat hubungan signifikan antara

harapan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Wonosari.

Hasil penelitian ini dimungkinkan karena pasien menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan UPT Puskesmas Gandrungmanu I, dimana mereka menilai bahwa dokter yang memeriksa merupakan dokter yang berkompeten, adanya perawat yang memberikan perhatian kepada pasien dengan bersikap sopan dan ramah dalam melayani kebutuhan pasien, ruang tunggu yang dirasa relatif nyaman dan ongkos klinik yang relatif murah dan terjangkau. Sehingga hal ini akan berdampak dengan kepuasan yang dirasakan pasien setelah melakukan pengobatan di UPT Puskesmas Gandrungmanu I. hal ini sejalan dengan pendapat Sussman et.al dalam Wijono (1999), yang menyatakan bahwa pasien akan merasa puas mendapatkan pelayanan bila mereka melihat dari berbagai segi yaitu : dokter yang terlatih, perhatian pribadi terhadap pasien, privacy dalam diskusi penyakit, ongkos klinik yang terbuka, waktu tunggu singkat, informasi, ruang istirahat yang baik, staf yang menyenangkan, dan ruang tunggu yang nyaman.

Kemudian Wijono (1999), menambahkan bahwa kepuasan pasien berkaitan erat dengan pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum

yang tersedia, dan *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan dan dari aspek ekonomi maka kepuasan pasien akan dapat meningkatkan provit rumah pelayanan kesehatan. Hal ini berhubungan dengan akibat kepuasan pasien terhadap berbagai produk pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pasien ketika dia membutuhkan suatu pelayanan medik lebih lanjut. Kepuasan bahkan berpengaruh pula terhadap kemungkinan orang tersebut mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan. Berbagai strategi yang dapat diterapkan Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar pasien puas setelah mendapatkan pelayanan kesehatan menurut Wijono (1999) adalah sebagai berikut : *Relationship Marketing* yaitu strategi hubungan transaksi antara penyedia jasa dan pelanggan secara berkelanjutan, *Superior Customer Service* yaitu penyedia jasa pelayanan kesehatan berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada pesaingnya, strategi *Uncoditional Guarantees/ Extraordinary Guarantees*, yaitu penyedia jasa mengembangkan *augmented service* terhadap *core service*-nya misalnya merancang garansi tertentu atau memberikan pelayanan purnajual yang baik, strategi penanganan keluhan yang efektif, yaitu dengan mengidentifikasi dan menentukan sumber masalah

yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh, strategi peningkatan kinerja, yaitu dengan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja seperti menyempurnakan proses dan produk (jasa).

Melalui perbaikan berkesinambungan, penyedia jasa menerapkan *Business Process Reengineering* (BPR) untuk melakukan perubahan dan pembenahan yang bersifat fundamental, dramatis, dan radikal, melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan, sistem penilaian kinerja penghargaan, dan promosi karyawan berdasarkan kontribusi mereka dalam usaha meningkatkan kualitas, penciptaan *customer value* dan *customer satisfaction* secara berkelanjutan, pembentukan tim-tim kerja lintas fungsional sehingga diharapkan menambah wawasan dan pengalaman karyawan sehingga dapat meningkatkan kemampuannya dalam melayani pelanggan, pemberdayaan karyawan sehingga mereka dapat mengambil keputusan tertentu yang berkaitan dengan tugasnya.

SIMPULAN

Sebagian besar 51,6% responden menyatakan, bahwa mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Gandrungmangu I sudah baik, bahkan 35,7% menyatakan

mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Gandrungmangu I sangat baik. Berdasarkan dimensi *tangibles reliability responsiveness assurance* dan *emphaty* di UPT Puskesmas Gandrungmangu I dinilai oleh pasien sudah baik. Sementara itu hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmangu I kabupaten Cilacap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, 1990, *Psikologi Kepemimpinan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Anoraga, Pandji, 2001, *Psikologi Kerja*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Azwar, Saifuddin, 1998. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Alummah,B 2009. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Lembaga Penelitian Pengabdian Masyarakat STIKES Muhammadiyah Gombong.
- Alummah,B 2008. *Penulisan Ilmiah*. Lembaga Penelitian Pengabdian Masyarakat STIKES Muhammadiyah Gombong.
- Dep Kes RI, 2000. *Buku Pedoman Kerja Puskesmas*

- Jilid 1. Jakarta : Depkes RI.*
- Damayanti, Nyoman Anita, 2001. *Kontribusi Kinerja Perawat dan Harapan Pasien dalam Dimensi Non Teknik Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kasus Kronis. Disertasi. Surabaya : Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.*
- Dinas Kesehatan Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 2006. *Mengukur Kepuasan Masyarakat. Yogyakarta : Dinkes.*
- Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kabupaten Gunungkidul, 2007. *Lensa (Lembar Informasi Sehat dan Aktual). Wonosari : Dinkes dan KB.*
- Gama Mitra Solusi, 2007. *Analisis Persepsi Pasien Askeskin Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Kabupaten Gunungkidul. Yogyakarta : GMS.*
- Handoko, T Hani, 1997. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia. Yogyakarta : BPFE.*
- Kartini, 2003. *Pengaruh Karakteristik Individu, Kebutuhan dan Harapan Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul. Surabaya : Universitas Airlangga.*
- Murti, Bhisma (1997). *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.*
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction ; Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Gramedia.*
- Riwidikdo, Handoko, 2006. *Statistik Kesehatan. Yogyakarta : Mitra Cendikia Press.*
- Setyanto, Dwi, 2002. *Pelaksanaan Pengobatan Rasional Menuju Pelayanan Prima ditinjau dari Aspek Provider dan Kepuasan Konsumen. Skripsi. Surabaya : Universitas Airlangga.*
- Sugiyono, 2005. *Statistik Untuk Penelitian. Bandung : CV Alfabeta.*
- Wijono, Djoko, 1999. *Manajemen Mutu pelayanan Kesehatan. Surabaya : Airlangga University Press.*