

Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah

*Patient Satisfaction Analysis Based on Service Quality at Payo Selincah
Community Health Center*

Misngadi¹, Sugiarto*², Ratna Sari Dewi³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Harapan Ibu, Jambi, Indonesia
*Korespondensi Penulis : mas_sugik32@yahoo.com

Abstrak

Kepuasan merupakan ungkapan perasaan masyarakat yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. Penelitian merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Payo Selincah Kota Jambi sebanyak 94 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data adalah dengan wawancara menggunakan kuesioner. Hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan kesesuaian antara kenyataan dan harapan sebesar 78,83%. Berdasarkan analisa diagram kartersius aspek dimensi mutu yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien adalah petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien, puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi, puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang, puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya. Untuk itu disarankan kepada Ppskesmas untuk memberikan pelayanan dengan ramah, memberikan informasi kepada pasien jika ada keterlambatan dalam pelayanan, mengajukan obat ke Dinas Kesehatan sehingga puskesmas tidak kehabisan obat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract

Satisfaction is an expression of people's feelings that arise after comparing between perceptions of the performance of a product. The quality of health services shows the level of perfection in providing health services in every patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. This study aims to determine the description of patient satisfaction based on the dimensions of service quality at Payo Selincah Health Center. Research is a quantitative descriptive study. The sample of the study was 94 patients visiting Payo Selincah Health Center in Jambi City. The research sampling technique used purposive sampling technique. Data collection method is by interview using a questionnaire. The results of the study are known to the level of patient satisfaction based on the match between reality and expectations

of 78.83%. Based on the analysis of the Kartesius diagram aspects of the quality dimension which is the top priority to be improved in providing health services to patients is the health center staff always patient to deal with patient complaints, the health center has a clean and well-maintained building as well as a neat officer, the health center has adequate waiting rooms for support patients who come, the puskesmas already has a pharmacy with a complete number of drugs, adequate patient examination space and privacy maintained. For this reason, it is recommended that the Ppskesmas provide friendly services, provide information to patients if there is a delay in service, submit medicines to the Health Office so that the puskesmas does not run out of drugs.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Teknik Dinas (UPTD) yaitu unit organisasi yang diberikan kewenangan kemandirian oleh Dinas Kesehatan di wilayah kerjanya. Sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan, Puskesmas bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan kualitas yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat¹. Puskesmas harus melakukan upaya agar pasien tetap datang untuk menerima pelayanan kesehatan dari Puskesmas. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas, maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Muninjaya, 2011).

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia yaitu menurunnya angka kepuasan masyarakat khususnya terhadap sistem pelayanan. Pada tahun 2014 menunjukkan angka kepuasan masyarakat sebesar 69,36%. Pada tahun 2015 di periode I menunjukkan angka sebesar 80,4% dan pada periode ke II yaitu 88,59% dengan rata-rata 84,49%. Pada tahun 2016 di periode I menunjukkan angka sebesar 79,27%. Sehingga dilakukan perbandingan pada periode I antara tahun 2015 dan 2016 mengalami penurunan dengan angka sebesar 1,13%.

Tingkat kepuasan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-teman nya. Selain itu pasien yang merasa puas akan mamatuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Pohan, 2012).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Terdapat lima indikator pokok kualitas layanan yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) (Philip Kotler, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Fatrida (2015) terhadap 96 pasien di Puskesmas Pauh Padang menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu sebesar 48%. Persentase terbesar terhadap ketidakpuasan adalah pada

mutu pelayanan petugas 58,2%, diikuti dengan penampilan pelayanan petugas 56,1%, jaminan petugas 55,1%, perhatian petugas 53,1%, daya tanggap petugas 49%, serta kehandalan petugas 43,9% (Fatrida, 2015).

Data Dinas Kesehatan Kota Jambi menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 sebesar 536.191 orang. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Payo Selincih pada tahun 2017 sebesar 19.179 kunjungan dan tahun 2018 sebesar 18.673 kunjungan (Jambi, 2020).

Adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Payo Selincih yakni dari 19.179 pasien pada tahun 2017 menjadi 18.673 pasien pada tahun 2018. Hasil penelitian Hamid (2013), salah satu penyebab penurunan jumlah kunjungan pasien adalah karena enggan masyarakat untuk berobat di unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasnya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang ia diterima (Hamid, 2013).

Berdasarkan data tentang keluhan dari pasien/keluarga yang dikumpulkan di bagian Tata Usaha Puskesmas Payo Selincih berdasarkan kotak saran pada tahun 2018 didapatkan bahwa pasien bingung mencari ruangan yang mau dituju. Disamping itu, sikap petugas dan respon petugas yang dirasakan kurang tanggap dan ramah dalam memberikan pelayanan serta penyampaian informasi kepada pasien kurang memadai.

Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu di Puskesmas Payo Selincih

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan pasien berdasarkan dimensi mutu pelayanan di Puskesmas Payo Selincih Tahun 2020. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Payo Selincih pada bulan September s/d November 2019 sebanyak 4.032 orang. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Payo Selincih Kota Jambi sebanyak 94 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2020 di Puskesmas Payo Selincih. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yakni menggunakan Diagram Kartesius. Metode pengumpulan data adalah dengan wawancara menggunakan kuesioner

HASIL PENELITIAN

Hasil analisis data setiap atribut dari 5 (lima) dimensi mutu yang dilihat dari nilai rata-rata harapan dilambangkan Y dan rata-rata kinerja dengan lambang X, yang dibagi dalam empat kuadran diketahui prioritas perbaikan dari masing-masing atribut dari 5 (lima) dimensi mutu. Diagram kartesius dibagi dalam empat kuadran berdasarkan rata-rata nilai kinerja (X) dan rata-rata nilai harapan (Y) yang dihitung dari 28 pertanyaan setelah diperoleh rata-rata dari jawaban responden sebagaimana tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Penentuan Nilai Sumbu X dan Sumbu Y

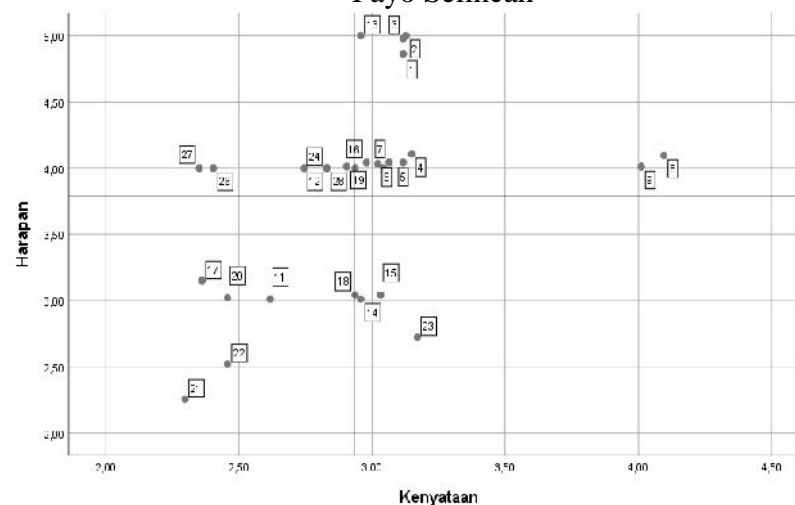
Pernyataan	Rata-rata Harapan (Y)	Rata-rata Kenyataan (X)
Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	4,86	3,12
Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	5,00	3,13
Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	4,98	3,12
Perawat membantu dokter dengan baik	4,11	3,15
Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat	4,04	3,12
Puskemas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit	4,03	3,02
Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat	4,04	3,06
Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	4,10	4,10
Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	4,01	4,01
Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien	4,00	3,04
Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat	3,01	2,62
Petugas puskemas selalu sabar menghadapi keluh kesah pasien	4,00	2,83
Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya	5,00	2,96
Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	3,01	2,96
Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien	3,04	3,03
Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien	4,04	2,98
Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya	3,15	2,36
Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien	3,04	2,94
Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	4,01	2,90
Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat	3,02	2,46
Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang	2,26	2,30
Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik	2,52	2,46

Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	2,72	3,17
Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	4,00	2,74
Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai	4,00	2,94
Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang	4,00	2,40
Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap	4,00	2,35
Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	4,00	2,83
Jumlah	105,99	82,10
Rata-rata Y (sebagai sumbu Y)	3,78	
Rata-rata X (sebagai sumbu X)		2,93

Setelah diperoleh nilai sumbu X dan sumbu Y, diagram kartesius terbagi dalam empat kuadran berdasarkan nilai sumbu X dan sumbu Y sebagaimana tergambar dalam tabel dan diagram kartesius sebagai berikut:

Gambar 1

Diagram Kartesius Atribusi Harapan dan Kinerja Pada Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah



Dari diagram diatas diperoleh persebaran atribut yang diteliti. Atribut tersebar menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C dan Kuadran D. Berikut merupakan atribut-atribut dalam setiap kuadran berdasarkan diagram 1 :

1. Kuadran A (Harapan Tinggi, Kenyataan Rendah)

- Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien
- Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi
- Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang
- Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap

- Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya
2. Kuadran B (Harapan Tinggi, Kenyataan Tinggi)
- Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat
 - Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh
 - Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien
 - Perawat membantu dokter dengan baik
 - Puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat
 - Puskesmas memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit
 - Puskesmas memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat
 - Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien
 - Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik
 - Petugas puskesmas/perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien
 - Dokter selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya
 - Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien
 - Dokter selalu mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien
 - Puskesmas telah memiliki peralatan kesehatan yang memadai
3. Kuadran C (Harapan Rendah, Kenyataan Rendah)
- Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat
 - Dokter selalu ingat terhadap permasalahan/keluhan pasien sebelumnya
 - Dokter dapat mengenal setiap pasien yang datang berobat
 - Petugas pendaftaran puskesmas selalu menanyakan kabar dari setiap pasien yang datang
 - Petugas puskesmas dapat mengenal pasien dengan baik
4. Kuadran D (Harapan Rendah, Kenyataan Tinggi)
- Semua petugas puskesmas selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang
 - Tenaga kesehatan dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien
 - Dokter selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien
 - Kesiediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan

PEMBAHASAN

Berdasarkan perhitungan rata-rata nilai harapan dan kenyataan pasien terhadap mutu pelayanan di poli umum puskesmas didapatkan hasil pernyataan yang ada dalam kuadran A ini sangat penting bagi pasien dalam pelayanan di poli umum puskesmas, namun pihak penyelenggara pelayanan belum melaksanakan sesuai dengan harapan pasien sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Karena sangat penting bagi pasien, sementara kegiatannya belum diselenggarakan sesuai dengan harapan maka atribut ini menjadi prioritas dalam upaya perbaikan mutu pelayanan. Secara rinci atribut tersebut sebagai berikut :

- a. Petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan kesah pasien
- b. Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi

- c. Puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang
- d. Puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap
- e. Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya

Strategi peningkatan kualitas untuk kuadran ini yaitu menjadikan atribut-atribut dalam kuadran ini sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan. Kuadran A adalah lokasi berbagai aspek atau atribut layanan kesehatan yang dirasakan penting oleh pasien, tetapi pelaksanaannya menurut pasien masih kurang. Dengan demikian, atribut layanan kesehatan tersebut harus menjadi perhatian utama di dalam peningkatan mutu atau kinerja (Pohan, 2007).

Kuadran A merupakan posisi atribut yang memiliki *high importance, low performance*. Artinya kualitas atau kinerja pelayanan atribut tersebut masih di bawah harapan pasien, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap atribut tersebut. Dari ketidakpuasan ini berkonsekuensi pada beralihnya pasien ke puskesmaslain pesaing. Sehingga jika atribut tersebut tidak ditingkatkan, maka diprediksi akan kehilangan loyalitas pasien dan minat pasien untuk pembelian ulang.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Schnaars dalam Tjiptono (1997) menyatakan kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan tujuan dari suatu bisnis. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan. Patut untuk diperhatikan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik dana mau pun sumber daya manusia yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2011).

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa diagram kartersius aspek dimensi mutu yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien antara lain petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien, puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi, puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang, puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya.

SARAN

Diharapkan puskesmas memberikan pelayanan dengan ramah, memberikan informasi kepada pasien jika ada keterlambatan dalam pelayanan, mengajukan obat ke Dinas Kesehatan sehingga puskesmas tidak kehabisan obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatrida. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Padang*. Universitas Andalas.
- Hamid. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DR. H Marzoeki Mahdi Bogor*. Institut Pertanian Bogor.

- Jambi, D. K. K. (2020). *Profil Kesehatan Kota Jambi Tahun 2019*. Jambi: Dinas Kesehatan Kota Jambi.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Philip Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 4*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan)*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality And Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.