

**NASKAH PUBLIKASI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN SELAMA BERKUNJUNG  
DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN KECAMATAN  
SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA  
TAHUN 2014**

**FEBRI TRISNAENI**

**NIM I31110017**



**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK  
2014**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN SELAMA BERKUNJUNG  
DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN KECAMATAN  
SUNGAI RAYA KABUPATEN KUBU RAYA  
TAHUN 2014**

**Oleh:  
Febri Trisnaeni\*  
Mahyudin\*\*  
Muslihudin\*\***

**Abstrak**

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan pemerintah yang sering digunakan masyarakat bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sendiri haruslah dapat memberikan kepuasan pada masyarakat sehingga kepuasan itu sendiri dapat mengukur keberhasilan sistem penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dibuat oleh pemerintah bagi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* yaitu sebanyak 340 responden yang berkunjung ke puskesmas baik kunjungan rawat jalan maupun rawat inap. Instrumen yang digunakan dalam penelitian yaitu kuesioner dengan teknik pengolahan dan analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian, dimana hasil analisis menunjukkan nilai p sebesar 0.000 ( $p < 0.05$ ). Penelitian ini menyarankan agar puskesmas dapat menambah jumlah sarana dan parasarana kesehatan seperti penyediaan obat-obatan, peralatan medis dan jumlah tenaga medis yang bekerja di puskesmas. Selain itu perlu diperhatikan kebersihan lingkungan di puskesmas agar pasien dapat merasa nyaman saat berkunjung di puskesmas.

**Kata kunci :** Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.

**Referensi :** 35 (2001-2013)

**CORRELATION BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH CARE AND THE RATE  
OF PATIENTS SATISFACTION DURING A VISIT TO THE SUNGAI DURIAN  
HEALTH CENTER, SUNGAI RAYA SUB DISTRICT,  
KUBU RAYA REGENCY,  
IN THE YEAR OF 2014**

**Abstract**

A health center as one of the government health care facilities which is often used by people is responsible for providing a good health services for the community. The quality of health care itself should be able to provide satisfaction to people so that satisfaction itself can measure the success of the health service system which is created by the government for people. The objective of the research was knowing the correlation between the quality of health care and the rate of patients satisfaction during a visit to the Sungai Durian Health Center, Sungai Raya sub district, Kubu Raya regency. The type of the research was analytic survey with Cross Sectional approach. A number of samples which were taken by using accidental sampling technique were 340 respondents who visited to the health center for both outpatient and inpatient. The instrument of the research was questionnaire with processing technique and data analysis using chi square test. The result of the research showed that there was significant correlation between the quality of health care and the rate of patients satisfaction during a visit to the Sungai Durian Health Center, in which the result of analysis showed that p value = 0.000 ( $p < 0.05$ ). The research suggested the Sungai Durian health center to increase the number of health facilities and infrastructures such as the provisions of medicines, medical equipment, and the number of medical personnel who work in the health center. Moreover, the environmental hygiene in the health center is noteworthy for patients to feel comfortable when visiting to the health center.

**Key words:** the quality of health care, patients' satisfaction.

**Reference :** 35 (2001-2013)

\* Nursing Student of Tanjungpura University

\*\* Nursing Lecturer of Tanjungpura University



## PENDAHULUAN

Tercapainya kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal merupakan salah satu dari tujuan pembangunan kesehatan. Upaya dalam melaksanakan pembangunan kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dapat diwujudkan dengan cara memelihara dan meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Sistem pelayanan kesehatan sendiri merupakan kegiatan dinamis berupa membantu menyiapkan, menyediakan dan memproses, serta membantu keperluan orang lain yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. (Mubarak & Cahyatin, 2011).

Sistem pelayanan kesehatan haruslah merupakan pelayanan yang bermutu yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara adil dan merata. Berdasarkan jurnal yang berjudul *Assesment of Clients Satisfaction With Health Service Deliveries at Jimma University Hospital* menuliskan bahwa sebagian besar negara berkembang sedang menghadapi masalah serius dalam hal pelayanan kesehatan seperti biaya kesehatan, efisiensi, kesetaraan, serta mutu pelayanan kesehatan itu sendiri.

Sebuah artikel di media masa mengatakan bahwa Indonesia yang merupakan negara berkembang didunia adalah salah satu negara yang memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang paling rendah dibandingkan dengan negara ASEAN yang lain. Hal ini dibuktikan dengan masih tingginya angka kematian ibu dan anak serta rendahnya angka harapan hidup di Indonesia dibandingkan dengan negara ASEAN lainnya, yang merupakan salah satu penilaian keberhasilan terselenggaranya tujuan pembangunan kesehatan di suatu negara. Tingginya angka kematian ibu dan anak serta rendahnya angka harapan hidup di Indonesia dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurang meratanya akses pelayanan kesehatan di berbagai wilayah di Indonesia terutama di wilayah pedalaman, kurangnya jumlah tenaga medis di fasilitas pelayanan kesehatan terutama di tingkat pelayanan primer serta minat masyarakat yang rendah untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah. Kurangnya minat masyarakat disebabkan karena masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia, salah satu alasannya masyarakat

beranggapan bahwa para petugas medis kurang kompeten dan terlatih dalam menangani masalah kesehatan bagi pasien sehingga justru timbul masalah baru bagi pasien, sebagai contoh maraknya kasus malpraktik yang terjadi di Indonesia. Hal ini menyebabkan nilai mutu/kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia dianggap rendah oleh masyarakat karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator yang dapat menilai kualitas mutu pelayanan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. (Pohan, 2006).

Menurut Wijono (dalam Safrudin , 2012) pelayanan kesehatan yang 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. Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah seperti puskesmas hingga saat ini masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Kenyataan dilapangan saat ini menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih kurang/tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. salah satu penyebabnya yaitu umumnya mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan pengguna jasa pelayanan kesehatan lainnya.

Menurut data laporan jumlah kunjungan di Puskesmas Perawatan Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya dari bulan September 2013-Januari 2014 jumlah kunjungan di Puskesmas cenderung mengalami penurunan. Pada bulan September 2013 jumlah kunjungan sebanyak 3.943, Oktober 2013 sebanyak 3.760, November 2013 sebanyak 3.692, Desember 2013 sebanyak 3.585, dan pada bulan Januari 2014 terdapat penurunan signifikan menjadi 2.950 kunjungan. Penurunan jumlah angka kunjungan di Puskesmas Sungai Durian ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, baik dari menurunnya jumlah tingkat penyebaran penyakit di sekitar wilayah kerja puskesmas ataupun bisa juga karena faktor dari pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut yang kurang sesuai dengan harapan pasien yang berkunjung.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survey analitik, menggunakan metode survey dengan pendekatan survey *cross sectional* dimana data yang menyangkut antara variabel independen dan variabel dependen diidentifikasi pada satu satuan waktu. (Dharma, 2011)

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau klien yang melakukan kunjungan untuk pengobatan ataupun pemeriksaan kesehatan serta pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Sungai Durian pada bulan Januari 2014 sebanyak 2950 orang. Sampel pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sungai Durian baik kunjungan klinik/poli serta pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi dan tidak memenuhi kriteria eksklusi penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling dengan metode *convenience sampling/accidental sampling* dimana sampel merupakan pasien yang berada atau pasien yang ditemui saat penelitian berlangsung. Penghitungan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *cross sectional*, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 340 responden.

Variabel bebas (variabel independen) dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian yang terdiri dari *tangible/* fasilitas fisik, *reliability/* kehandalan, *responsiveness/* daya tanggap, *assurance/* jaminan, dan *emphaty/* empati. Sementara variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Lembar kuesioner berisi lembar identitas klien serta 13 pertanyaan tentang mutu pelayanan kesehatan dan 14 pertanyaan tentang kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan. Kedua kuesioner merupakan kuesioner yang peneliti modifikasi dari berbagai jurnal penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Instrumen penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 20 responden di Puskesmas Sungai Raya Dalam. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, dimana  $r$  tabel untuk 20 responden adalah 0,444. Sehingga semua pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner ini telah valid. Untuk uji reliabilitas dalam kuesioner penelitian ini dibagi menjadi 2 bagian, yakni reliabilitas untuk kuesioner mutu

pelayanan kesehatan, dimana *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai 0,829 (*Cronbach's Alpha* > 0,70), dan reliabilitas untuk kuesioner kepuasan pasien diketahui memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,844. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan pada penelitian ini juga sudah reliable (konsistensi).

Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya ini dianalisis dengan menggunakan uji statistik, yakni uji *chi square*.

Pada penelitian ini peneliti memberikan responden hak untuk dijaga kerahasiaan identitasnya melalui etika penelitian dengan menerapkan prinsip menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*), menghormati privasi dan kerahasiaan subjek (*respect for privacy and confidentiality*), menghormati keadilan dan inklusivitas (*respect for justice inclusiveness*), dan memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harm and benefits*).

## HASIL PENELITIAN

Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 340 responden yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Sungai Durian baik kunjungan klinik /poli maupun pasien rawat inap. Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden ditinjau dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, penilaian terhadap mutu pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=340)

Karakteristik Responden	n	Presentase (%)
Umur		
< 25 tahun	103	30.3
25-50 tahun	173	50.9
> 50 tahun	64	18.8
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	99	29.1
Perempuan	241	70.9
Pendidikan		
Tidak Sekolah	19	5.6
SD	71	20.9
SMP/MTS	70	20.6
SMA/SMK/MA/Sederajat	123	36.2
Akademi/Perguruan Tinggi	57	16.8
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	112	32.9
Petani	21	6.2
Pelajar	57	16.8
Pekerjaan		
Wiraswasta	43	12.6
Pegawai Swasta	54	15.9
Pegawai Negeri/TNI/POLRI	38	11.2
Lain-lain	15	4.4
Mutu Pelayanan Kesehatan		
Baik	187	55
Kurang Baik	153	45
Kepuasan Pasien		
Puas	183	53.8
Kurang Puas	157	46.2

Penelitian menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur terdapat 103 responden (30.3%) umur < 25 tahun, 173 responden (50.9%) umur 25-50 tahun, dan 64 responden (18.8%) umur > 50 tahun. Berdasarkan jenis kelamin, didapatkan bahwa sebagian besar responden yang dijumpai saat dilakukan penelitian adalah perempuan dimana jumlah responden perempuan sebanyak 241 responden (70.9%) sementara jumlah responden laki-laki sebanyak 99 responden (29.1%). Berdasarkan tingkat pendidikan, didapatkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan tamat SMA dimana hasil yang didapatkan selama penelitian yaitu sebanyak 19 responden (5.6%) tidak sekolah, 71 responden (20.9%) pendidikan SD, 70 responden (20.6%) pendidikan SMP/MTS, 123 responden (36.2%) pendidikan SMA/SMK/MA/Sederajat, dan 57 responden (16.8%) pendidikan Akademi/Perguruan Tinggi. Berdasarkan pekerjaan didapatkan hasil penelitian bahwa responden dengan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga paling banyak mengunjungi puskesmas yaitu sebesar 112 responden (32.9%) sementara untuk responden lain terdapat 21 responden (6.2%) bekerja sebagai petani, 57 responden (16.8%) pelajar, 43 responden (12.6%) wiraswasta, 54 responden (15.9%) pegawai swasta, 38 responden (11.2%) pegawai negeri/TNI/POLRI, dan 15 responden (4.4%) tidak bekerja.

Hasil penelitian terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas didapatkan hasil sebanyak 187 responden (55%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas baik dan sebanyak 153 responden (45%) mengatakan mutu pelayanan kesehatan kurang baik. Sementara hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di puskesmas didapatkan hasil sebanyak 183 responden (53.8%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas dan sebanyak 157 responden (46.2%) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

Tabel 2 menunjukkan hasil penelitian hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian menggunakan uji statistik *chi square*.

Tabel 2. Hasil analisis bivariat *Uji Chi Square*, hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Kurang Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	152	44.7	35	10.3	187	55	0.000
Kurang Baik	31	9.1	122	35.9	153	45	
Total	183	53.8	157	46.2	340	100	

Hasil dari penelitian dengan menghubungkan kedua variabel independen dan variabel dependen dengan menggunakan uji *Chi-Square* maka diperoleh nilai signifikan  $p$ -value = 0,000 yang menunjukkan  $p < 0,05$  artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas. Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berasal dari kebersihan, keamanan, kenyamanan lingkungan puskesmas, ketepatan waktu pelayanan, ketanggapan, sikap, serta keterampilan petugas puskesmas, kejelasan informasi, fasilitas pelayanan kesehatan, serta jaminan kesembuhan yang dijanjikan kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safrudin et al (2012) mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan antara lain yaitu tenaga kesehatan baik dokter ataupun perawat yang kompeten, perhatian, sopan dan ramah dalam melayani kebutuhan pasien, kenyamanan ruang tunggu, serta biaya yang dapat dijangkau oleh pasien. Sementara penelitian lain yang dilakukan oleh Joshi et al (2013) di Gujarat juga menyatakan bahwa sebagian besar kepuasan pasien berasal dari kebersihan gedung, pelayanan tenaga medis dan apoteker, dan penjelasan ataupun informasi yang diberikan dokter mengenai kondisi penyakit pasien.

Hal lain yang perlu diperhatikan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Sungai Durian yang masih dianggap kurang menurut penilaian pasien yaitu fasilitas kesehatan yang tersedia di Puskesmas masih terasa kurang lengkap. Selain itu pasien menilai waktu tunggu yang lama untuk melakukan konsultasi dengan dokter dan

kurangnya jumlah petugas apoteker yang menyebabkan mengulangnya antrian pengambilan obat serta lingkungan yang kurang bersih disekitar Puskesmas terutama pada bangsal ruang perawatan mengurangi kenyamanan pasien selama berobat maupun berkunjung di Puskesmas. Hal ini didukung dengan pendapat Wijono (1999) dimana pasien akan merasa puas mendapatkan pelayanan jika dilihat dari berbagai segi yaitu dokter yang terlatih, perhatian pribadi terhadap pasien, privacy dalam diskusi penyakit, informasi, waktu tunggu yang singkat, serta kenyamanan ruang tunggu.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis bivariat melalui uji statistik *Chi-Square*, peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien selama berkunjung ke suatu pelayanan kesehatan. Semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas maka semakin tinggi pula kepuasan yang didapat pasien.

Melalui penelitian ini diharapkan adanya kesiapan serta perbaikan bagi pelayanan kesehatan dalam menjaga mutu pelayanannya untuk memenuhi tingkat kepuasan dan harapan dalam diri masyarakat serta memicu masyarakat kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan terutama dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan primer seperti Puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Ed3. Binarupa Aksara : Tangerang.
2. Assefa, F., Mosse, A., Michael, Y. H. (2000). Assessment of Client Satisfaction with Health Service Deliveries at Jimma University Specialized Hospital. Vol 2 : 101.
3. Dharma, K. (2011). Metodologi Penelitian Keperawatan (Pedoman Melaksanakan dan Menerapkan Hasil). Ed Rev. Trans Info Media : Jakarta.
4. Hamid, R., Darmawansyah., Balqis. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar.
5. Jenkinson, C., Coulter, A., Bruster, S., Richards, N., & Chandola, T. (2002). Patients Experiences and Satisfaction with

Health Care : Result of a Questionnaire Study of Specific Aspects of Care.

6. Joshi, K., Sochaliya, K., Purani, S., & Kartha, G. (2013). Patient Satisfaction About Health Care Service : A Cross Sectional Study Of Patient Who Visit The Outpatient Department Of a Civil Hospital at Surendranagar Gujarat. *International Journal of Medical Science and Public Health*. Vol 2 : 659-663.
7. Maabuat, C. L., Maramis, F. R., Sondakh, R.C.(2013). Hubungan Antara Pengetahuan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado.
8. Margolis, S. A., AL-Marzouqi, S., Revel, T., & Reed, R. L. (2003). Patient Satisfaction with Primary Health Care Service in the United Arab Emirates. *International Journal for Quality in Health Care*. Vol 15 : 241-249.
9. Mubarak, W. I., & Cahyatin, N. (2011). Ilmu Keperawatan Komunitas 1. Salemba Medika : Jakarta.
10. Mukti, W. Y., Hamzah, A., Nyorong, M. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK*, Vol 2 No 3 : 35-41.
11. Safrudin., Ngisom., Yuwono, T. A. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrumangu I Kabupaten Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, Vol 8 No.2 : 64-72.
12. Pohan, I. S. (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. EGC : Jakarta.