

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BATANG III

## FACTORS RELATING TO THE SATISFACTION OUTPATIENT IN BATANG CLINIC III

Imam Purnomo<sup>1)</sup>, Zaenal Amirudin<sup>2)</sup>, Supriyo<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Pekalongan Univercity

<sup>2)3)</sup> Nursing Departement Pekalongan

### ABSTRACT

Patient satisfaction is a person's level of perceived circumstances that are the result of comparing the performance or outcome of product perceived in relation to one's expectations. Stem health center III is one of the health service which is visited by patients. Based on data from patient visits in the last 3 months (January-March 2013) also found a decrease in the number of visits or tend to be unstable. That was in January, as many as 229 patients, more than 254 patients in February and March, as many as 171 patients. With the picture of the researcher interested in taking a research on the factors - factors related to outpatient satisfaction in Batang health center III.

This study used a descriptive cross sectional analytic approach to the interview using a questionnaire. Based on the survey results revealed There is a relationship between Reliability, Responsiveness, Empaty, Assurance, Tangible, perceived benefits, perceived barriers to outpatient satisfaction in Batang health center III.

Suggestions in this research is expected that officers should be more concerned about the patient's health and help trouble when patients need information about health center III Rod and provide packets of information, including cost information packet, when it comes to Batang health center patients III should immediately give a greeting or welcome and officers provide information to customers carefully and answer clearly any complaints, criticisms and suggestions from patients, health centers intensify Batang health center III so that for patients who are far away from the Batang health center III does not need to be expensive for reaching health centers.

Keywords: *Satisfaction, Patient of Batang Health Center III*

### PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan dengan cara mencegah (preventif), promotif dan menyembuhkan penyakit (kuratif). Masyarakat telah menganggap

bahwa puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Bahkan ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat ke puskesmas,

jika mereka menderita suatu penyakit untuk pertolongan pertama. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas mengupayakan itu dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan (Pohan, 2003).

Puskesmas Batang III adalah salah satu tempat pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi pasien dengan memiliki wilayah kerja Desa Rowo Belang, Desa Cepokokuning, Desa Pasekaran, Desa Kalisalak, Kelurahan Kauman dan Kelurahan Watesalit. Adapun pelayanan yang disediakan adalah BP Umum, BP Gigi dan KIA. Untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat secara bertahap Puskesmas Batang III melakukan upaya peningkatan pelayanan baik dari segi tenaga, sarana dan prasarana. Semua upaya ini

dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Batang III Kabupaten Batang.

Permasalahan di Puskesmas Batang III adalah adanya kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun. Data menunjukkan jumlah kunjungan dari tahun 2009 sebanyak 6.673 pasien, tahun 2010 sebanyak 5.276 pasien, tahun 2011 sebanyak 5.895 dan tahun 2012 sebanyak 5.713 pasien (laporan tahunan Puskesmas Batang III).

Data sekunder dalam 3 bulan terakhir (Januari – Maret 2013) menunjukkan kunjungan pasien cenderung tidak stabil. Pada bulan Januari sebanyak 229 pasien, bulan Februari sebanyak 254 pasien, dan bulan Maret sebanyak 171 pasien.

## **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan aspek kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Empaty, Assurance, dan Tangible*), persepsi pasien (manfaat yang dirasakan dan penghalang yang dirasakan) dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batang III.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional* yaitu data hanya dikumpulkan selama 3 bulan (bulan Januari-Maret 2013). Populasi sebanyak sebanyak 218 pasien. Tehnik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling* sebanyak 142 pasien.

Alat pengumpul data menggunakan kuesioner tertutup dan

tes dengan pertanyaan tertutup yang sudah disediakan pilihan jawaban. *Analisis univariat* untuk mengetahui frekuensi, prosentasi, distribusi dari variabel pelayanan dokter, pelayanan perawat, kondisi sarana fisik, dimensi mutu dan kepuasan pasien. *Analisa bivariat* digunakan untuk mengetahui hubungan antar jenjang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan *uji Chi-Square SPSS 14 for windows*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Puskesmas Batang III terletak di Kabupaten Batang yang mempunyai wilayah kerja, meliputi Desa Cepokokuning, Desa Rowobelang, Desa Pasekaran, Desa Kalisalak, Kelurahan Kauman dan Kelurahan Watesalit. Puskesmas Batang III mempunyai kegiatan 6

program wajib yang dijalankan yaitu, KIA dan KB (Kesehatan Ibu Anak termasuk KB), Gizi, Perawatan Kesehatan Masyarakat, Pengobatan, Kesehatan Lingkungan, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit. Adapun program penunjang di Puskesmas Batang III adalah : Usaha Kesehatan Sekolah, gigi dan mulut, PKM dengan program inovatif nya adalah Usia lanjut.

### **Hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan**

Hasil penelitian menunjukkan waktu tunggu pasien menunggu (5-10 menit), untuk pelayanan administrasi sebanyak 43,7% dan sebagian besar responden mengatakan jam buka pelayanan Puskesmas tepat waktu, yaitu sebanyak 76,8%. Uji *crosstabs* menunjukkan *reliability* atau keandalan pelayanan Puskesmas baik

sebagian besar dirasakan puas oleh responden, yaitu sebanyak 46,5%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara *reliability* atau keandalan dengan kepuasan pasien rawa jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,533 sehingga sifat hubunganya erat antara variabel *reliability* terhadap kepuasan pasien.

*Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. *Reliability* dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang kemampuan petugas Puskesmas Batang III untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal, optimal, dan bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan. Indikator *Reability* dapat diukur berdasarkan kuesioner dari suatu sikap atau

pendapat responden mengenai ketepatan hasil pemeriksaan.

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien terlepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, kemudahan prosedur dan biaya terjangkau. Secara umum dimensi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, reliabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan. Hal ini berkaitan erat dengan apakah perusahaan/instansi memberikan

tingkat pelayanan yang sama dari waktu ke waktu, apakah perusahaan/instansi memenuhi janjinya, membuat catatan yang akurat dan melayani secara benar.

Puskesmas Batang III menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan dapat mengukur kehandalan dari Puskesmas tersebut dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

### **Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan**

Hasil penelitian didapat, jawaban responden mengatakan perawat tidak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan sebanyak 43,7% dan sebagian besar responden mengatakan perawat membantu dokter ketika dokter memberikan

pemeriksaan, yaitu sebanyak 59,9%. Uji *crosstabs* menunjukkan *responsiveness* atau ketanggapan pelayanan Puskesmas yang baik sebagian besar dirasakan puas oleh responden sebanyak 47,9%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 sehingga menunjukkan ada hubungan antara *responsiveness* atau ketanggapan dengan kepuasan pasien rawa jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,431 sehingga sifat hubungannya cukup erat antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pasien

*Responsiveness* atau ketanggapan adalah kesigapan petugas berupa kesediaan waktu membantu pelanggan segera, tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. *Responsiveness* atau ketanggapan dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang hal

yang berkaitan dengan kepedulian dan perhatian petugas puskesmas Batang III terhadap pasien. Indikator *responsiveness* dapat diukur berdasarkan kuesioner dari suatu sikap atau pendapat responden mengenai kecepatan dan kesigapan tenaga staff dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

*Responsiveness* yang baik pada Puskesmas Badalah kemauan pihak Puskesmas untuk membantu merespon kebutuhan/keinginan pasien. Apabila keluhan ditanggapi dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. *Responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dan kecepatan untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Keinginan petugas Puskesmas membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan pertanyaan keluhan, dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan/instansi sebelum memberikan pelayanan.

### **Hubungan antara empathy dengan kepuasan pasien rawat jalan**

Hasil penelitian menunjukkan responden menjawab perawat tidak

memberi perhatian kepada pasien sebanyak 52,1% dan sebagian besar responden menjawab dokter memberikan perhatian kepada pasien sebanyak 73,9%. Hasil *analisa bivariat* didapat hasil empati pelayanan Puskesmas Batang III yang baik sebagian besar dirasakan puas oleh responden, yaitu sebanyak 54,9%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 sehingga menunjukkan ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,311 sehingga sifat hubungannya cukup erat.

*Empathy* dalam penelitian ini adalah hal yang berkaitan dengan perhatian terhadap masing-masing individu termasuk di sini pendekatan / pelanggan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan. *Empathy*

dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang petugas memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing pasien. Indikator *empaty* dapat diukur berdasarkan kuesioner dari suatu sikap atau pendapat responden mengenai kemudahan menghubungi Puskesmas, kemampuan petugas Puskesmas dalam berkomunikasi dengan pasien

Empati Puskesmas Batang III adalah hal yang berkaitan dengan perhatian terhadap masing-masing individu termasuk di sini pendekatan/pasien dalam upaya memenuhi kebutuhan pasien dengan kemudahan melakukan hubungan, penuh perhatian untuk memenuhi kebutuhan pasien.

*Empaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan Puskesmas Batang III kepada pasien seperti

kemudahan untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha Puskesmas untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi akses, komunikasi, dan pemahaman kepada pasien.

Hubungan interpersonal antara dokter dan pasien sangat menentukan kepuasan pasien, pasien merasa puas akan menimbulkan minat kunjung ulang pada pelayanan yang sama dan pasien sangat memperhatikan hubungan interpersonal dalam memilih pelayanan kesehatan.

Sebagaimana pendapat Parasuraman dan Zeithaml et al, bahwa pelayanan dikatakan memiliki *empaty* apabila petugas memiliki pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, petugas ramah tamah, perhatian dan sopan dalam memberikan pelayanan, petugas

terampil dalam memberikan informasi, petugas mampu memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dalam hal ini, petugas mampu memberikan pelayanan dengan menempatkan dirinya pada pasien, mudah berkomunikasi, memperhatikan dan memahami pasien sebelum, selama dan setelah proses konseling

### **Hubungan antara Assurance atau kepastian/jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan**

Hasil penelitian membuktikan responden menjawab ketika pasien bertanya, petugas Puskesmas tidak menjawab dengan sabar sebanyak 50,7% dan sebagian besar responden menjawab sebagian besar petugas Puskesmas bagian farmasi memberikan informasi tentang aturan

minum obat sebesar 74,6%. Hasil *analisa bivariat* yang dilakukan terhadap variabel *assurance* dengan kepuasan pasien diketahui *assurance* atau kepastian/jaminan pelayanan Puskesmas Batang III yang baik sebagian besar dirasakan puas oleh responden, sebanyak 43,0%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 hal ini menunjukkan ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien rawa jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,483 sehingga sifat hubungannya cukup erat.

*Assurance* atau kepastian / jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan kemanan di

dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap kesusahan. *Assurance* dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberikan kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan. Indikator *assurance* dapat diukur berdasarkan kuesioner dari suatu sikap atau pendapat responden mengenai : keterampilan dan kemampuan staff medis, perasaan aman selama berhubungan dengan staff medis, kesabaran staff medis dalam melayani pasien.

*Assurance* meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan,

ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan kemandirian di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap kesusahan.

### **Hubungan antara Tangible atau bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III.**

Berdasarkan hasil penelitian responden mengatakan petugas kesehatan berpenampilan tidak rapi sebanyak 65 45,8% dan sebagian besar responden menjawab ruangan ber AC, yaitu sebanyak 71,1%. Analisa bivariat yang dilakukan terhadap variabel *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III menunjukkan bahwa *tangible* atau bukti fisik pelayanan Puskesmas Batang III yang

baik sebagian besar dirasakan puas oleh responden, sebanyak 43,0%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 hal ini menunjukkan ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,452 sehingga sifat hubungannya cukup erat.

Penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. Karena suatu service tidak dapat dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelayanan yang menggunakan indra

penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Menurut Jacobalis Samsi, Penampilan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Petugas pelayanan perlu meningkatkan penataan dan kerapian ruangan pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk mutu kebersihan di suatu pelayanan kesehatan. Adanya gordin di kamar periksa merupakan salah satu upaya membuat pasien merasakan kenikmatan / kenyamanan sehingga dapat menjamin pasien datang kembali apabila membutuhkan pengobatan.

*Tangible* dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan-perengkapan komunikasi. Indikator *tangible* dapat

diukur berdasarkan kuesioner dari sikap atau pendapat responden mengenai : kondisi peralatan medis yang dimiliki, kondisi kawasan gedung dan fasilitas fisik, penampilan petugas.

Pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas sarana yang dimiliki, maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dan merasa puas dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki alat pelayanan yang sederhana.

### **Hubungan antara manfaat yang dirasakan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan**

Berdasarkan jawaban Responden merasakan butuh biaya

tidak sedikit ketika memanfaatkan pelayanan di Puskesmas sebanyak 40,8% dan sebagian besar responden merasa pelayanan Puskesmas Batang III dapat menyembuhkan penyakit sebanyak 69,0%. Berdasarkan hasil analisa bivariat yang dilakukan terhadap variabel manfaat yang dirasakan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III menunjukkan bahwa manfaat yang dirasa pasien yang menguntungkan sebagian besar dirasakan puas oleh responden, yaitu sebanyak 54,9%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 sehingga hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara manfaat yang dirasa dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,547 sehingga sifat hubungannya erat.

Manfaat yang dirasakan adalah penerimaan *susceptibility* seseorang terhadap suatu kondisi yang dipercaya dapat menimbulkan keseriusan (*perceived threat*) sehingga mendorong untuk menghasilkan suatu kekuatan yang mendukung kearah perubahan perilaku. Dalam penelitian ini, manfaat yang dirasakan adalah kepercayaan responden terhadap efektivitas dari pengobatan di Puskesmas.

### **Hubungan antara penghalang yang dirasakan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan**

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar keluarga responden “tidak” melarang ketika akan memanfaatkan pelayanan di Puskesmas sebesar 77,5%. Analisa bivariat menunjukkan bahwa penghalang yang dirasa pasien yang

positif sebagian besar dirasakan puas oleh responden sebanyak 45,1%. Uji statistik *chi square* ( $\alpha = 0,05$ ) didapat *p value* 0,000 hal ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara penghalang yang dirasa dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III dengan *coefisient contingency* sebesar 0,517 sehingga sifat hubungannya erat.

Penghalang yang dirasakan adalah aspek-aspek negative yang potensial dalam suatu upaya kesehatan (seperti: ketidakpastian, efek samping), atau penghalang yang dirasakan (seperti: khawatir tidak cocok, tidak senang, gugup), yang mungkin berperan sebagai halangan untuk merekomendasiakan suatu perilaku. Dalam penelitian ini, penghalangn yang dirasakan adalah Aspek-aspek negatif yang potensial sebagai suatu penghalang dalam

pencarian pelayanan kesehatan di Puskesmas Batang III

## **SIMPULAN**

Terdapat hubungan yang signifikans antara *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty*, *Assurance*, *Tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III.

Terdapat hubungan signifikans antara manfaat yang dirasakan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III.

Terdapat hubungan signifikans antara penghalang yang dirasakan pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batang III.

## **SARAN**

Perlu peningkatan pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Batang III untuk meningkatkan

kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Perlu penelitian lebih lanjut untuk menggali lebih dalam tentang seberapa jauh kepuasan responden dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Batang III sehingga variabel penelitian dapat menjelaskan fenomena yang ada di Puskesmas Batang III.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Al – Assaf, 2009, *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.

Azrul A, 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.

Glanz, et all, 2002, *Health Behavior and Health Education; Theory, Research and Practice*. Jossey – Bass Publishers, San Francisco-Oxford.

Handi, 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Elek Media Komputindo. Jakarta.

Kotler, P. 2004, *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II)*.

PT. Indeks, Jakarta

Puskesmas Batang III, *Laporan Tahunan*, 2012

Pohan S, 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Blanc. Jakarta.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.

Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Soekidjo Notoatmojo, 2002, *Promosi Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Soekidjo Notoatmojo, 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Rineka Cpta. Jakarta

Tjiptono, Fandy. Gregorius Candra, 2005, *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi I. Yogyakarta.

Yustiana Fetriyani, 2007, *Faktor-Faktor Yang berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Medis Rawat Jalan Di Puskesmas Lerep Ungaran2*