

## HUBUNGAN ANTARA MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WAWONASA KOTA MANADO

Syelin Pontoh\*, Ardiansa A.T. Tucunan\*, Febi K. Kolibu\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado mengalami penurunan setiap tahunnya, maka mutu jasa pelayanan kesehatan merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian lebih. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Tempat penelitian di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Waktu penelitian Mei-Juli 2018. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data berupa univariat dan bivariat, uji statistik menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan mutu jasa pelayanan kesehatan terdiri dari Reliabilitas baik (50%), cukup baik (44%), kurang baik (6%). Daya tanggap baik (49%), cukup baik (36%), kurang baik (15%). Empati baik (65%), cukup baik (30%), kurang baik (5%). Jaminan baik (54%), cukup baik (42%), kurang baik (4%). Bukti fisik baik (83%), cukup baik (14%) kurang baik (3%). Hasil dari penjabaran dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik maka secara keseluruhan diperoleh hasil (60%) dan dalam kategori baik kepuasan pasien (9%) dan kategori cukup puas sebesar (75%) dalam kategori puas. Pada uji statistik mutu jasa pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien diperoleh hasil  $p$  value = 0,005. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado.

**Kata Kunci :** Mutu jasa Pelayanan, Kepuasan Pasien

### ABSTRACT

The number of outpatient visits at Puskesmas Wawonasa City of Manado have decreased every year, so that the quality of health service is an important part that needed more attention. The purpose of this study was to know the relationship between the quality of health care services with outpatient satisfaction in the Puskesmas Wawonasa Manado City. This research used analytical survey method by using *cross sectional study* approach. The study is conducted, at Puskesmas Wawonasa City of Manado. The time of the research is from to May-July 2018. The sample in this research are 100 outpatients in Puskesmas Wawonasa Manado City. The research instrument used questionnaire. Data analysis was univariate and bivariate, statistical test using *chi-square* test. The results showed the quality of health services consisted of good Reliability (50%), fairly good (44%), less of good (6%). Good responsiveness (49%), fairly good (36%), less of well (15%). Good empathy (65%), fairly good (30%), less of good (5%). Good assurance (54%), fairly good (42%), less of good (4%). Good tangible (83%), good enough (14%) less of good (3%). The results of the elaboration of the dimensions of quality health services consisting of reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangible then the overall results obtained (60%) and in the good category of patient satisfaction (9%) and the category sufficient of patient satisfaction (75%). On statistical tests, the quality of healthcare services and patient satisfaction results  $p$  value = 0.005. The conclusion of this study there is a relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatient Puskesmas Wawonasa City of Manado.

**Keywords:** Quality of Service, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Suatu proses manajemen yang dilakukan secara teratur, rasional dan berkelanjutan yang merupakan upaya peningkatan pelayanan puskesmas. serta langsung mengarah pada pelanggan. Karakteristik pasien didalamnya umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi dan diagnosis penyakit yang mempengaruhi kepuasan pasien. Aspek perilaku dan kesigapan dokter, perawat, pelayanan administrasi masuk, keuangan, kondisi ruang perawatan, termasuk kebersihan, kenyamanan dan keamanan lingkungan (Satrianegara, 2014). Tingkat ketuhanan penampilan suatu produk yang merupakan gambaran kondisi mutu, dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan yang dibuat berdasarkan standar yang ditetapkan baik berupa barang maupun jasa guna menyesuaikan keinginan pelanggan (Bakri, 2017).

Kepuasan tiap orang tergantung dari kepuasan yang dimiliki, satu mutu pelayanan kesehatan yang sama dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yakni, Reliabilitas (*reability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*), Bukti fisik (*tangibles*) (Purwoastuti dan Walyani, 2015). Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskemas Wawonasa pada tahun 2015 sebesar 17392, tahun 2016 terjadi

penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan menjadi 15817, dan kunjungan pada tahun 2017 menurun yaitu kunjungan 15556. Dapat dilihat pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien menurun sangat signifikan dari tahun 2015 (Profil Puskesmas Wawonasa, 2018). Peninjauan awal yang dilakukan pada pelayanan yang diterima pasien rawat jalan dianggap cukup baik oleh beberapa pasien. Puskesmas Wawonasa sendiri untuk penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan belum pernah dilakukan. Beralaskan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Manado.

## METODE PENELITIAN

Di Puskesmas Wawonasa Manado penelitian ini dilakukan. Waktu penelitian dari bulan Mei 2018 sampai Juli 2018. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi adalah keseluruhan pasien rawat jalan yang datang berkunjung menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa Manado dari bulan Mei 2018 sampai pada Bulan Juli 2018 sebanyak 15556 pasien. Sampel penelitian yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Wawonasa Manado yang memenuhi kriteria inklusi : Umur diatas 17

tahun, sudah pernah datang berkunjung (minimal 1 kali), pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan cara *quota sampling* yaitu dengan cara menetapkan sejumlah anggota sampel secara *quotum* atau jatah dan jumlah sampel yang diperoleh sebesar 100 responden. Data primer yang dikumpulkan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pasien yang berada di Puskesmas Wawonasa dan data sekunder dikumpulkan dengan menjalankan kuesioner kepada pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan, dijabarkan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Distribusi responden berdasarkan gabungan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan dapat diamati pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		n	%
Umur	<43 tahun	5	5
	≥ 43 tahun	95	95
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	23
	Perempuan	77	77
Tingkat Pendidikan	SD	11	11
	SMP	13	13
	SMA	67	67
	Diploma	3	3
	Sarjana	5	5
	Magister	1	1
	pelajar/mahasiswa	6	6
Jenis Pekerjaan	Buruh	1	1
	Wiraswasta	21	21
	PNS/TNI/POLRI	1	1
	Tidak bekerja/IRT	64	64
	Honorar	1	1
	Pensiunan	3	3
	Sopir	3	3

Berdasarkan tabel 1, paling besar responden yang terlibat dengan penelitian ini adalah gabungan umur <43 tahun yang paling banyak berpartisipasi dengan responden gabungan umur sebagian kecil ≥43 tahun. Terbanyak yang berpartisipasi dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin perempuan dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki. sebagian besar responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah SMA. Separuh responden yang terlibat dengan penelitian ini adalah tidak bekerja/IRT.

Hasil penilaian responden yang telah diperoleh dan akan dijabarkan maka pembagian gambaran umum dari mutu jasa pelayanan kesehatan terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, empati,

jaminan, dan bukti fisik setiap pembagian gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan tersebut terbagi menjadi tiga kategori adalah baik, cukup baik dan kurang baik yang dapat dilihat sebagai berikut :

a. Reliabilitas

Distribusi gambaran umum mutu jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi reliabilitas dibagi menjadi tiga kategori yaitu baik, cukup baik dan kurang baik, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Distribusi gambaran umum reliabilitas

Reliabilitas	n	%
Baik	50	50
Cukup Baik	44	44
Kurang Baik	6	6
Jumlah	100	100

Berlandaskan tabel 2, penelitian ini menunjukkan terbanyak yang menilai reliabilitas baik dan cukup baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan kepada pasien dan cenderung memperlihatkan bahwa pasien lebih besar merasa puas dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang baik. Dimensi reliabilitas sudah terbilang berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro dan Istiono (2017) bahwa kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, sebagian besar respon menunjukkan kepuasan.

b. Daya Tanggap

Pembagian gambaran umum mutu jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi daya tanggap dibagi menjadi tiga kategori yaitu baik, cukup baik dan kurang baik, dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Pembagian gambaran umum daya tanggap

Daya Tanggap	n	%
Baik	49	49
Cukup Baik	36	36
Kurang Baik	15	15
Jumlah	100	100

Bersumber pada tabel 3, dari penelitian ini hasil menyatakan terbanyak yang menilai daya tanggap baik dan cukup baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan kepada pasien dan cenderung memperlihatkan bahwa pasien lebih besar merasa puas dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang baik. Mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado dalam dimensi daya tanggap sudah terhitung berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Kasma dkk (2018) pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tergolong baik karena banyak responden yang merasa puas terhadap mutu jasa pelayanan didalamnya dimensi daya tanggap.

c. Empati

Distribusi gambaran umum mutu jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi empati dibagi menjadi

tiga kategori yaitu baik, cukup baik dan kurang baik, dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Distribusi gambaran umum empati

Empati	n	%
Baik	65	65
Cukup Baik	30	30
Kurang Baik	5	5
Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 4, banyaknya responden yang terlibat dalam penelitian membuktikan terbanyak yang menilai empati baik dan cukup baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan kepada pasien dan cenderung memperlihatkan bahwa pasien lebih besar merasa puas dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang baik terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Pada dimensi empati termasuk baik yang dilakukan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2017) perhatian/empati di Puskesmas Guntur 1 Demak menyatakan memiliki persepsi baik terhadap pasien.

#### d. Jaminan

Pembagian gambaran umum mutu jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi jaminan dibagi menjadi tiga kategori yaitu baik, cukup baik dan kurang baik, dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Pembagian gambaran umum jaminan

Jaminan	n	%
Baik	54	54
Cukup Baik	42	42
Kurang Baik	4	4
Jumlah	100	100

Bersandarkan dari tabel 5, hasil penelitian memperlihatkan terbanyak yang menilai jaminan baik dan cukup baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan kepada pasien dan cenderung memperlihatkan bahwa pasien lebih besar merasa puas dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang baik terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado dalam dimensi daya tanggap sudah berjalan dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Muhith, dkk (2017) di Puskesmas Deket Kabupaten Lamongan sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi jaminan.

#### e. Bukti Fisik

Distribusi gambaran umum mutu jasa pelayanan kesehatan dalam dimensi bukti fisik dibagi menjadi tiga kategori yaitu baik, cukup baik dan kurang baik, dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6 Distribusi gambaran umum bukti fisik

Bukti Fisik	n	%
Baik	83	83
Cukup Baik	14	14
Kurang Baik	3	3
Jumlah	100	100

Bersumber pada tabel 6, hasil penelitian menyatakan terbanyak yang menilai bukti fisik baik dan cukup baik kepada pasien akan menciptakan kepuasan kepada pasien dan cenderung memperlihatkan bahwa pasien lebih besar merasa puas dibandingkan dengan pasien yang merasa kurang baik terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Hasil penelitian yang diperoleh di Puskesmas Wawonasa Kota Manado dalam dimensi bukti fisik sudah berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tokalese, dkk (2015) sebagian besar responden menyatakan baik terhadap dimensi bukti fisik di RSUP Prof. DR. Kandou Manado.

Penjabaran mutu jasa pelayanan kesehatan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik yang diberikan oleh pihak puskesmas wawonasa maka dapat peneliti dari mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan adalah baik. Sama halnya dengan hasil penelitian Muhammad, dkk (2015) diperoleh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan baik. Diperoleh penelitian ini sebagian besar responden yang merasa puas

terhadap pelayanan yang diberikan atau dilakukan oleh pihak puskesmas.

f. Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wawonasa kota manado dapat muncul pada tabel 7.

Tabel 7 Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas wawonasa kota manado

Mutu Pelayanan Kesehatan	Jasa Kepuasan pasien								<i>p value</i>
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Baik	7	7	47	47	6	6	60	60	0,005
Cukup Baik	2	2	24	24	6	6	32	32	
Kurang Baik	0	0	4	4	4	4	8	8	
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Bersumber dari tabel 7, penilaian responden terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan baik dan cukup baik terbanyak merasa cukup puas dibandingkan dengan yang menilai kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas wawonasa dan responden yang menilai mutu jasa pelayanan kesehatan kurang baik terbanyak merasa cukup puas dan kurang puas dibandingkan dengan yang menilai puas. Nilai probabilitas yang didapat adalah 0,005 yang berarti ( $p \leq \alpha$ ) terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Manado. Pada analisis bivariat diperoleh terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa Kota Manado telah berjalan dengan baik. Hal ini diperoleh dari hasil olah data mutu jasa pelayanan kesehatan yang

terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik yang keseluruhannya adalah baik, selaras dengan responden yang merasa puas. Sebelumnya penelitian dilakukan oleh Andriani (2017) memperoleh ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi tahun 2014. Penelitian yang diperoleh dari Yunus dkk (2013) suatu perbaikan yang dilakukan berpeluang untuk penilaian pasien yang lebih baik karena ketidakpuasan sebelumnya.

### KESIMPULAN

1. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa Kota Manado melalui dimensi reliabilitas tergolong kurang baik.
2. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa

Kota Manado melalui dimensi daya tanggap tergolong baik.

3. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa Kota Manado melalui dimensi empati tergolong baik.
4. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa Kota Manado melalui dimensi jaminan tergolong baik.
5. Mutu jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa Kota Manado melalui dimensi bukti fisik tergolong baik.
6. Kepuasan Pasien yang dinilai oleh responden yang diberikan oleh pihak Puskesmas Wawonasa Kota Manado tergolong sudah merasa puas.
7. Terdapat hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado.

## SARAN

1. Bagi pihak Puskesmas Wawonasa  
Perlu adanya perbaikan serta peningkatan waktu tunggu pemberian pelayanan bagi perawat, kecepatan pelayanan obat dan ketersediaan obat di apotek puskesmas. Perawat perlu lagi memperhatikan keluhan pasien serta terampil dan tepat dalam melakukan pemeriksaan atau pelayanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menggunakan dan mengembangkan variabel bebas yang lain seperti variabel umur dan pendidikan untuk melakukan penelitian mengenai mutu jasa pelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi*. Journal Endurance. Februari 2017 (Online) ([ejournal.kopertis10.or.id/index.php/pendurance/article/download/461451](http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/pendurance/article/download/461451) diakses 3 Mei 2018)
- Anonimous. 2018. *Profil Puskesmas Wawonasa*. Manado: Puskesmas Wawonasa
- Astuti, D. 2017. *Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Guntur 1 Demak*. Universitas Negeri Semarang. Vol. 1 No.3 2017 (Online) (<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/hi/article/view/160388447> diakses 21 April 2018)
- Bakri, M. 2017. *Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru Press
- Kasma, A. Ayumar, A. Irwan. 2018. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Palakka Kabupaten Barru*. Jurnal Mitrasedat, Volume VIII Nomor 1, Mei 2018 (Online) (<http://jurnal.stikmakassar.ac.id/index.php/MS/article/view/2014> diakses 16 Juli 2018)
- Kuntoro, W. Istiono, W. 2017. *Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional) Vol. 2 No 1 – Mei 2017 (Online)



(<httpsjurnal.ugm.ac.id/jkesvoarticledownload3032718310> diakses 7 Mei 2018)

Muhammad, A. Umboh, J dan Tucunan, A. 2015. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.* (Online) (<httpjournalhealth.com/index.php/t2/article/view/140> diakses 12 Juli 2018)