

# PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN PESERTA ASKES DI PUSKESMAS & PRAKTEK DOKTER KELUARGA SEBUAH BALAI PENGOBATAN SWASTA DI BANDAR LAMPUNG

Sulyaprilawati, Reni Zuraida Fakultas  
Kedokteran Universitas Lampung Email :  
zuraidareni@yahoo.com

Patient's satisfaction or consumer's satisfaction is one of the few indicators to measure the quality of health's services by using satisfaction measurement's survey. The aim of this research are to know the difference health satisfaction's level and the difference of health service's satisfaction of insurance participant patients (askes) at The Executive Health Service 1<sup>st</sup> Stage Puskesmas and family's doctor practice Clinical Centre in Bandar Lampung. This research is using descriptive-comparative method with cross sectional approach and accidental sampling. The sample consisted of 100 health insurance patients at public health centre and 99 patients at family's doctor practice. The analysis of this research is looking for the difference of mean's value statistically. To find out the difference meaning of value mean, this research is using Mann-Whitney U test as hypothesis's test. The result of the research showed that the difference health satisfaction's level of insurance patients between The Executive Health Service 1<sup>st</sup> Stage public health centre and family's doctor practice is in the range enough until good (mean for the answer = 3,35 dan 3,46), there are differences satisfaction to the doctor's service factor and to the access of health's service factor ( $p = 0,002$  dan  $p = 0,000$ ), then there are no differences satisfaction to the physical movement factor and administration's service factor ( $p = 0,126$  dan  $p = 0,112$ ).

**Keywords:** health insurance patient, satisfaction, family's doctor practice, public health centre

## PENDAHULUAN

Manusia akan menghadapi resiko sakit, yang memerlukan obat dan perawatan. Resiko gangguan kesehatan setiap saat dapat dialami oleh manusia, sehingga mengakibatkan tertundanya pekerjaan dan timbulnya penderitaan bagi yang bersangkutan beserta keluarganya. Untuk mengatasi resiko yang menyangkut masalah kesehatan, pemerintah Republik Indonesia memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) beserta anggota keluarganya (Prestaka, 2006).

Penyedia pelayanan kesehatan di Indonesia dilakukan oleh dua pihak yaitu pemerintah dan swasta. Pelayanan kesehatan oleh pemerintah meliputi rumah sakit umum dan pada pelayanan tingkat pertama adalah puskesmas yang dikelola

oleh dinas kesehatan. Sedangkan pelayanan kesehatan oleh swasta meliputi rumah sakit swasta dan praktek dokter keluarga/umum (Azwar, 1997).

Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas yang dikembangkan sejak tahun 1968 oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia agar masyarakat di pelosok dapat mengakses pelayanan kesehatan dasar. Namun setelah hampir empat dekade, puskesmas belum menjadi pilihan utama masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan perorangan. Pasien enggan berobat ke puskesmas karena citra puskesmas yang buruk meskipun ada puskesmas yang bercitra baik (Prestaka, 2006).

Sistem Kesehatan Nasional tahun 2004 menggariskan bahwa untuk masa mendatang, apabila sistem jaminan kesehatan nasional telah berkembang, pemerintah tidak lagi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) strata pertama melalui puskesmas. Penyelenggaraan UKP akan diserahkan kepada masyarakat dan swasta dengan menerapkan konsep dokter keluarga (Depkes, 2004).

Sistem dokter keluarga merupakan antisipasi perkiraan bergesernya status puskesmas menjadi sarana umum. Prinsip dokter keluarga adalah mengedepankan promosi dan pencegahan penyakit agar peserta askes tidak jatuh sakit. Tugas Puskesmas akan mengatur sanitasi dan lingkungan atau yang bersifat Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM), sedangkan dokter keluarga menjadi *private good*, dokter akan menjadi bagian dari keluarga (Moelock, 2005).

Salah satu indikator kualitas mutu lembaga pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan yang diselenggarakan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang maksimal bagi setiap pasien, dengan memperhatikan kondisi fisik dan kemampuan pasien serta tanggap pada kebutuhan pasien (Sitorus, 2006).

Berdasarkan uraian di atas, diketahui bahwa salah satu hasil atau *outcome* dari pelayanan kesehatan

yang bermutu adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Untuk itu harus dibuktikan ada atau tidaknya perbedaan tingkat kepuasan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan antara pasien Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

Sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, puskesmas belum menjadi pilihan utama masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan perorangan. Persepsi masyarakat akan buruknya pelayanan yang diberikan di puskesmas membuat masyarakat enggan berobat ke puskesmas. Sistem dokter keluarga merupakan antisipasi perkiraan bergesernya status puskesmas menjadi sarana umum (Prestaka, 2006). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada perbedaan kepuasan pasien askes terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

Mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta askes di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

Tujuan khusus :

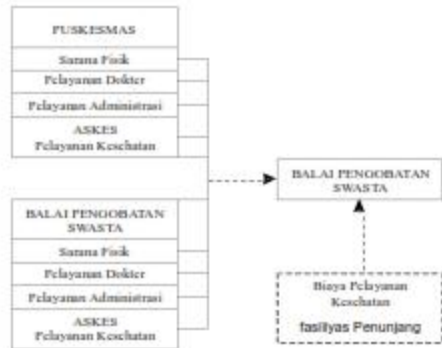
1. Mengetahui perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor sarana fisik di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

- Mengetahui perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor pelayanan dokter di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.
- Mengetahui perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor pelayanan administrasi di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.
- Mengetahui perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor akses pelayanan kesehatan di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

#### Manfaat Penelitian adalah :

- Memberikan informasi tentang bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung sehingga dapat dijadikan acuan dalam pembenahan dan pemberian pelayanan yang lebih optimal.
- Bagi badan penyelenggara PT Askes (badan penyelenggara asuransi lainnya) agar dapat melihat dan mempelajari dahulu kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta sebelum melakukan kontrak/ Ikatan Kerja Sementara.

#### Kerangka konsep



Gambar 1. Kerangka konsep

#### Hipotesis :

- Terdapat perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor sarana fisik di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.
- Terdapat perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor pelayanan dokter di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.
- Terdapat perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor pelayanan administrasi di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

4. Terdapat perbedaan kepuasan pasien peserta askes terhadap faktor akses pelayanan kesehatan di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung.

## METODE

Desain penelitian adalah metode deskriptif-komparatif dengan pendekatan *cross sectional*.

Penelitian dilakukan di sebuah Pelaksana Pelayanan Kesehatan Tingkat I Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta di Bandar Lampung pada tanggal 22 Oktober sampai tanggal 6 November 2009.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua peserta askes yang terdaftar di kedua tempat tersebut yaitu sebanyak 20574 pasien di PPK Tk I Puskesmas dan sebanyak 8518 pasien Balai Pengobatan Swasta Bandar Lampung.

Sampel yang digunakan, diambil dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan:

N = Besarnya populasi

n = Besarnya sampel

d = Tingkat kepercayaan/ketepatan yang diinginkan (0,1)

Pada populasi pasien askes di Puskesmas, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{20574}{1 + 20574(0,1^2)}$$

- 99,51  
- 100 pasien askes

Pada populasi pasien askes di Balai Pengobatan Swasta, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah:

$$n = \frac{8518}{1 + 8518(0,1^2)}$$

- 98,83  
- 99 pasien askes

Teknik *sampling* dilakukan secara *accidental sampling*. Dimana pasien yang dijadikan sampel adalah pasien yang datang dan memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta Bandar Lampung antara tanggal 22 Oktober 2009 hingga 6 November 2009.

## Kriteria Inklusi:

Seluruh pasien askes rawat jalan tingkat pertama (RJTP) (disertai pendamping bagi pasien balita dan lanjut usia) dengan latar belakang pendidikan minimal SMA/ sederajat dan perguruan tinggi yang hadir untuk kunjungan pertama pada tanggal 22 Oktober sampai tanggal 6 November 2009 dan bersedia menjadi responden pada saat penelitian di Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta Bandar Lampung.

## Kriteria Eksklusi:

1. Pasien askes yang hadir untuk kunjungan kedua pada tanggal 22 Oktober sampai tanggal 6 November 2009.
2. Seluruh pasien askes rawat inap di Puskesmas.

### Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*independent variable*) yang diteliti dalam penelitian ini adalah faktor pelayanan kesehatan pasien askes mencakup pelayanan dokter, pelayanan administrasi, sarana fisik, akses pelayanan kesehatan.
2. Variabel Terikat (*dependent variable*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien.

Data primer tentang kepuasan pasien diperoleh dengan wawancara terpimpin dengan bantuan kuesioner.

Pada tahap analisis dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17.00 for Windows. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini adalah skala ordinal dan nominal (skala kategorikal), sehingga hipotesis diuji dengan uji non parametrik yaitu *Mann-Whitney U* (Dahlan, 2004). Nilai  $\alpha$  yang digunakan pada penelitian ini sebesar 0,1 dan batas kemaknaan statistik yang digunakan yaitu  $p < 0,1$ .

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Didapatkan 941 pasien yang berkunjung ke Puskesmas pada tanggal 22 Oktober sampai tanggal 6 November 2009 dan 753 pasien yang berkunjung ke Balai Pengobatan Swasta. Dari kunjungan tersebut, didapatkan sampel yang memenuhi kriteria inklusi sebagai responden melalui metode *accidental* yaitu sebanyak 199 pasien, yang terdiri dari 100 pasien Puskesmas dan 99 pasien Balai Pengobatan Swasta.

Dari **Tabel 2** diperoleh hasil bahwa responden usia terbanyak di Puskesmas adalah antara 36-55 tahun sebesar 49 % dan yang paling sedikit adalah usia >55 tahun sebesar 8 %. Sedangkan usia responden terbanyak di Balai Pengobatan Swasta adalah antara 36-55 tahun sebesar 52,6 % dan yang paling

**Tabel 2 :** Usia Responden

Usia (tahun)	Total Pasien askes Puskesmas	%	Total Pasien askes BP	%
	17-35	43	43 %	35
36-55	49	49 %	52	52,6 %
>55	8	8 %	12	12,1 %
Total	100	100 %	99	100 %

Dari **Tabel 3** diperoleh hasil, responden terdiri dari 37 % pasien askes di Puskesmas dengan tingkat pendidikan SMA dan sebanyak 63 % berlatar belakang pendidikan perguruan tinggi. Sedangkan di Balai Pengobatan Swasta didapatkan responden dengan latar belakang SMA sebanyak 30,3 % dan 69,7 % dengan latar belakang perguruan tinggi.

**Tabel 3 :** Latar Belakang Pendidikan

Pendidikan	Total Pasien askes	%	Total Pasien askes	%
	SMA	37	37	30
D-1	11	11	9	9,09
D-2	8	8	5	5,05
D3	10	10	16	16,16
S-1	31	31	35	35,35
S-2	3	3	4	4,04
Total	100	100	99	100

Dari **Tabel 4** diperoleh hasil, responden di Puskesmas terdiri dari 49 % pasien askes berjenis kelamin laki-laki dan 51 % berjenis kelamin perempuan. Sedangkan di Balai Pengobatan swasta didapatkan 55,56 % responden berjenis kelamin laki-laki dan 44,44 % berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 4** : Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Total Pasien askes Puskesmas	(%)	Total Pasien askes BP swasta	(%)
Laki-laki	49	49	55	55,5
Perempuan	51	51	44	44,4
Total	100	100	99	100

Tingkat kepuasan pasien terhadap Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta meliputi tingkat kepuasan terhadap sarana fisik, pelayanan dokter, pelayanan administrasi dan akses pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap puskesmas dan balai pengobatan swasta dapat dilihat pada **Tabel 5** dan **Tabel 6** dibawah ini.

**Tabel 5** : Distribusi Jawaban Responden Puskesmas

		Pelayanan Dokter			
Kategori		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Kesopanan dan keramahan dokter pada saat memeriksa dan mengobati anda	43%	47%	10%	0
2.	Pandangan anda terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan para dokter menetapkan diagnosis penyakit dan mengobati anda	38%	51%	11%	0
3.	Dokter, perawat dan petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	30%	39%	31%	0
4.	Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda	37%	43%	18%	2%
5.	Pandangan anda terhadap penampilan dokter yang mengobati anda	37%	62%	1%	0

## Pelayanan Administrasi

	Kategori	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	12%	76%	12%	0
2.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	9%	71%	21%	0
3.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	27%	64%	9%	0
4.	Pandangan anda terhadap penampilan petugas administrasi	24%	70%	6%	0
5.	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi saat melayani anda	15%	59%	26%	0

## Akses Pelayanan Kesehatan

	Kategori	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Lokasi mudah dijangkau	75%	25%	0	0
2.	Kemudahan transportasi untuk mencapai lokasi	75%	25%	0	0

Tabel 6 : Distribusi Jawaban Responden Balai Pengobatan Swasta

## A. Sarana Fisik

No	Kategori	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang tunggu	39%	60,5%	0,84%	0
2.	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang pemeriksaan	42%	55,46%	2,52%	0
3.	Kelengkapan obat yang diterima	58%	40,9%	1,12%	0
4.	Perubahan yang dirasakan setelah mendapatkan pengobatan	49%	45,94%	5,32%	0

## B. Pelayanan Dokter

No	Kategori	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Kesopanan dan keramahan dokter pada saat memeriksa dan mengobati anda	50%	47,34%	2,8%	0
2.	Pandangan anda terhadap pengetahuan, kemampuan dan keterampilan para dokter menetapkan diagnosis penyakit dan mengobati anda	55%	43,13%	1,4%	0
3.	Dokter, perawat dan petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	62%	36,7%	1,4%	0
4.	Kemampuan dokter untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan anda	53%	44,26%	2,8%	0
5.	Pandangan anda terhadap penampilan dokter yang mengobati anda	44%	52,1%	3,92%	0

## C. Pelayanan Administrasi

No	Kategori	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	28%	68,0%	3,08%	0
2.	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	19%	75,35%	5,88%	0
3.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	27%	71,42%	1,97%	0
4.	Pandangan anda terhadap penampilan petugas administrasi	43%	51,26%	6,17%	0
5.	Keramahan dan kesopanan petugas administrasi saat melayani anda	38%	55,74%	6,16%	0,28%

## D. Akses Pelayanan Kesehatan

No	Kategori	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Buruk
1.	Lokasi mudah dijangkau	54%	43,13%	2,52%	0
2.	Kemudahan transportasi untuk mencapai lokasi	59%	39,5%	1,4%	0,28%



**Tabel 7** menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien askes di Puskesmas adalah 3,35 dengan persentase 83,75%. Nilai rata-rata kepuasan pasien askes terbesar 3,79 yaitu kepuasan pasien terhadap faktor akses pelayanan kesehatan. Sedangkan nilai rata-rata terendah 3,12 yaitu kepuasan pasien terhadap faktor pelayanan administrasi.

**Tabel 7 :** Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas

No.	Tingkat Kepuasan	Balai Pengobatan swasta		
		Rata-rata faktor	(%)	Skor Ideal
1.	Sarana Fisik	3,36	84 %	4
2.	Pelayanan Dokter	3,13	78,25 %	4
3.	Pelayanan Administrasi	3,12	78 %	4
4.	Akses Pelayanan Kesehatan	3,79	94,75 %	4
	Rata-rata	3,35	83,75 %	4

**Tabel 8** menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien askes di Balai Pengobatan swasta adalah 3,46 dengan persentase 86,5 %. Nilai rata-rata kepuasan pasien askes terbesar 3,61 yaitu kepuasan pasien terhadap faktor akses pelayanan kesehatan. Sedangkan nilai rata-rata terendah 3,26 yaitu kepuasan pasien terhadap faktor pelayanan administrasi.

**Tabel 8 :** Tingkat Kepuasan Pasien pada Balai Pengobatan Swasta

No.	Tingkat Kepuasan	Balai Pengobatan swasta		
		Rata-rata faktor	Persentase (%)	Skor Ideal
1.	Sarana Fisik	3,47	86,75 %	4
2.	Pelayanan Dokter	3,5	87,5 %	4
3.	Pelayanan Administrasi	3,26	81,5 %	4
4.	Akses Yankes	3,61	90,25 %	4
	Rata-rata	3,46	86,5 %	4

**Tabel 9** menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepuasan pasien askes di Puskesmas adalah 3,35 dengan persentase pasien 83,75 % (kepuasan pasien berada dalam rentang cukup baik sampai baik) sedangkan nilai rata-rata pasien askes di Balai Pengobatan Swasta adalah 3,46 dengan persentase 86,5 % (kepuasan pasien berada dalam rentang cukup baik sampai baik).

**Tabel 9 :** Perbandingan Rata-rata Tingkat Kepuasan

Responden	Kepuasan		Persentase (%)
	Rata-rata jawab	Skor Ideal	
Pasien Askes Puskesmas	3,35	4	83,75%
Pasien Askes BP Swasta	3,46	4	86,5%

## KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien peserta askes di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swastaa adalah berada pada tingkatan cukup baik sampai baik (rata-rata jawab di Puskesmas adalah 3,35 dan di praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta adalah 3,46).
2. Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap sarana fisik antara peserta askes yang memanfaatkan pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta ( $p=0,126$ ).
3. Ada perbedaan kepuasan terhadap pelayanan dokter antara peserta askes yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta ( $p=0,002$ ).
4. Tidak ada perbedaan kepuasan terhadap pelayanan administrasi antara peserta askes yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta ( $p=0,112$ ).
5. Ada perbedaan kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan antara peserta askes yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dan praktek dokter keluarga Balai Pengobatan Swasta ( $p=0,000$ ).

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1997. *Pengantar Pelayanan Dokter Keluarga*. Edisi II. YPID1. Jakarta
- Depkes RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta : Depkes RI
- Moclock, F. 2005. *Upaya Kesehatan (Kendali Mutu dan Kendali Biaya)*. Diakses dari: <http://www.idionline.org> tanggal 12 September 2009

- Notoatmodjo, S.1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Rincka Cipta. Jakarta
- Prestaka, 2006. *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien*. Diakses dari: <http://apotekputer.com> tanggal 12 September 2009
- Sitorus, B. 2006. *Pengaruh Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Askes Sosial di Rumah Sakit Umum Tebing Tinggi Tahun 2006*. Diakses dari: <http://library.usu.ac.id> tanggal 12 September 2009
- Suryawati, Y. 2006. *Analisis Kepuasan Pasien Peserta Askes pada Pelayanan Rawat Inap Tingkat Lanjut (Rujukan) di RSUD JawaTengah 2006*. Diakses dari: <http://www.digilib.ui.ac.id> tanggal 10 September 2009