

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN PUSKESMAS  
BANDAR PETALANGAN PELALAWAN TAHUN 2017**

**Nany Librianty**

Dosen S1 Keperawatan Universitas Phalawan Tuanku Tambusai

**ABSTRACT**

Community service can be said to be good if the community can easily get services and procedures that are not long, cheap, fast and almost no complaints are given to them. The purpose of this study was to analyze the factors associated with patient satisfaction with outpatient health services in Bandar Petalangan Health Center in 2014. This type of research is quantitative with a Cross Sectional approach, with a population of 240 people and a sample of 150 respondents with accidental sampling technique. Processing data using the chi square test. The results showed that there was a relationship between outpatient registration services and the satisfaction of patients who went to the Puskesmas with a value of  $p = 0.001$  and there was a relationship between physician services and outpatient satisfaction at the Puskesmas  $p = 0.001$ , there was a relationship between pharmacy services and outpatient satisfaction in Puskesmas. ,  $p$  value = 0.001 and there is an environmental relationship between Puskesmas and outpatient satisfaction at the Pelalawan Bandar Petalangan Public Health Center in 2014. It can be concluded that there is a relationship between factors that affect patient satisfaction with outpatient health services at Bandar Petalangan Pelalawan Year 2017 Health Center. Puskesmas management must pay more attention to the performance of officers in the Bandar Petalangan health center in order to improve quality services for the community, so that the community is satisfied with the services provided.

***Keywords: Registration, Doctors, Pharmacies, Health Center Environment. preliminary***

Puskesmas adalah penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang tingkat pertama. Diwilayah kerja Puskesmas terdapat berbagai bentuk upaya kesehatan berbasis dan bersumber daya masyarakat.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik bila masyarakat dapat

dengan mudah mendapatkan pelayanan dan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan tahunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan

Tahun 2011 – 2013, bahwa Tahun 2011 jumlah kunjungan mencapai 4.800 orang dengan jumlah penduduk 12.649 orang, pada Tahun 2012 jumlah kunjungan mencapai 5.400 orang dengan jumlah penduduk 12.649, pada Tahun 2013 jumlah kunjungan mencapai 6.780 orang dengan jumlah penduduk 13.646 orang.

Terdapat kemungkinan yang terjadi jika terjadi penurunan angka kunjungan ke pelayanan kesehatan yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternalnya yaitu karena derajat kesehatan masyarakat semakin meningkat, atau dari faktor internal yaitu disebabkan enggan masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan dikarenakan kurang puasanya masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Selain itu adanya keluhan pasien yang datang berobat mengatakan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan petugas yang terkait dengan pelayanan pada bagian pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan apotek dan fasilitas lingkungan Puskesmas. (Profil Puskesmas Bandar Petalangan, (2013).

### Manfaat Penelitian

Sebagai masukan mengenai apa yang diinginkan pasien dan sebagai bahan evaluasi dari keberhasilan pelaksanaan unit kerja yang ada dengan demikian pihak Puskesmas akan berusaha memperbaiki, mempertahankan maupun meningkatkan mutu pelayanan, untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan terhadap pasien sehingga angka kunjungan Puskesmas meningkat.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan bahan bacaan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas rawat jalan.

### Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel independen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan variabel dependennya adalah pelayanan kesehatan rawat jalan.

### Analisis Univariat

#### Variabel Dependen

**Distribusi Frekuensi Penilaian Responden yang Mendapatkan Pelayanan Pendaftaran di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

No	Pelayanan Pendaftaran	(n)	(%)
1.	Baik	29	19,3
2.	Tidak Baik	121	80,7
Jumlah		150	100

Sebagian besar pasien merasa pelayanan dibagian pendaftaran tidak baik yaitu sebanyak 121 orang (80,7%).

**Distribusi Frekuensi Penilaian Responden yang Mendapatkan Pelayanan Dokter di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2014.**

No	Pelayanan Dokter	(n)	(%)
1.	Baik	50	33,3
2.	Tidak Baik	100	66,7
Jumlah		150	100

Lebih dari separuh responden merasa pelayanan dokter tidak baik yaitu sebanyak 100 orang (66,7%).

**Distribusi Frekuensi Penilaian Responden yang Mendapatkan Pelayanan Apotek di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

No	Pelayanan Apotek	(n)	(%)
1.	Baik	53	35,3
2.	Tidak Baik	97	64,7
Jumlah		150	100

Lebih dari separuh responden merasa pelayanan Apotek tidak baik yaitu sebanyak 97 orang (64,7%).

#### Distribusi Frekuensi Penilaian Responden tentang Fasilitas Lingkungan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.

No	Lingkungan Puskesmas	(n)	(%)
1.	Baik	48	32,0
2.	Tidak Baik	102	68,0
Jumlah		150	100

Lebih dari separuh responden merasa lingkungan Puskesmas Bandar Petalangan tidak baik yaitu sebanyak 102 pasien (68,0%).

#### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017

No	Kepuasan Pasien	(n)	(%)
1.	Puas	44	29,3
2.	Tidak Puas	106	70,7
Jumlah		150	100

Bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan pelayanan rawat jalan Puskesmas Bandar Petalangan yaitu sebanyak 106 pasien (70,7%)

#### Analisis Bivariat

##### Hubungan Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Tahun 2017.

Hasil analisis hubungan antara pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan diperoleh bahwa dari 150 responden

ada sebagian besar **97 orang (80,2%)** pasien yang tidak puas dengan pelayanan pendaftaran yang tidak baik dan **9 orang (31,0%)** dengan pelayanan yang baik tetapi tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai P value = 0,001. Maka dapat disimpulkan ada hubungan perbedaan proporsi pasien tidak puas dengan yang puas terhadap pelayanan pendaftaran. Hasil analisis diperoleh nilai OR = 14,1 artinya pelayanan tidak baik dibagian pendaftaran pasien mempunyai peluang 14,1 kali, tidak puas dibandingkan dengan pelayanan yang baik dibagian pendaftaran pasien.

##### Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Patalangan Pelalawan Tahun 2017.

Hasil analisis hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan dokter diperoleh 100 orang pasien yang tidak mendapatkan pelayanan dokter tidak baik, pada umumnya 96 pasien (96,0%) tidak puas dengan pelayanan dokter dan sebagian kecil 4 orang (4,0%) puas dengan pelayanan dokter.

Hasil uji statistik diperoleh nilai P value = 0,001. Maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi pasien tidak puas dengan yang puas terhadap pelayanan dokter. Hasil analisis diperoleh nilai OR = 13,1 artinya pasien yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari dokter mempunyai peluang 13,1 kali, tidak memiliki kepuasan pelayanan dari dokter dibandingkan

dengan yang mendapatkan pelayanan yang baik dari dari dokter.

#### **Hubungan Pelayanan Apotik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Patalangan Pelalawan Tahun 2017.**

Hasil analisis hubungan antara pelayanan apotik dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh bahwa pada umumnya responden 97 orang (100%) pasien tidak puas dengan pelayanan apotik yang tidak baik dan tidak ada yang puas dengan pelayanan apotik.

Hasil uji statistik diperoleh nilai P value = 0,001. Maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi pasien tidak puas dengan yang puas terhadap pelayanan apotik. Hasil analisis diperoleh nilai OR = 5,4 artinya pasien yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari apotik mempunyai peluang 5,4 kali, tidak memiliki kepuasan pelayanan dari apotik dibandingkan dengan yang mendapatkan pelayanan yang baik dari dari petugas apotik.

#### **Hubungan Lingkungan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

Hasil analisis hubungan antara lingkungan Puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh bahwa pada umumnya responden 101 orang (99%) pasien tidak puas dengan keadaan lingkungan Puskesmas yang tidak baik dan ada sebagian kecil 1 orang (1,0%) yang puas dengan keadaan lingkungan Puskesmas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai P value = 0,001. Maka dapat disimpulkan ada perbedaan proporsi

pasien tidak puas dengan yang puas terhadap keadaan lingkungan Puskesmas. Hasil analisis diperoleh nilai OR = 8,6 artinya pasien yang tidak merasakan keadaan lingkungan Puskesmas mempunyai peluang 8,6 kali, tidak memiliki kepuasan terhadap keadaan lingkungan Puskesmas dibandingkan dengan yang puas.

#### **Pembahasan**

##### **Hubungan Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil ada hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  yang artinya ada hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Tahun 2014.

Pasien merasa tidak puas dengan pelayanan pendaftaran karena Pelayanan pendaftaran terlebih dahulu dibuka sebelum pasien datang untuk berobat, agar memberikan rasa kepuasan pada pasien, petugas selalu siap melayani pasien yang datang untuk memeriksakan kesehatannya.

Penelitian ini juga didukung oleh Depkes, RI. (1997), bahwa pelayanan yang pertama kali diterima pasien setiap kali akan berobat kerumah sakit adalah pelayanan ditempat penerimaan pasien bagian rekam medis atau lazimnya disebut dengan unit pendaftaran, maka tidaklah berlebihan bahwa dalam tata cara penerimaan di unit pelayanan inilah pasien mendapat kesan yang baik

maupun tidak, saat tiba di rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik, dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan bertanggung jawab.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Albert, (2010), dengan hasil penelitian terbukti adanya hubungan antara bagian pendaftaran pasien baru datang terhadap kepuasan pasien berobat di Puskesmas. Menggunakan sampel sebanyak 98 sampel terhadap pasien yang datang berobat ke Puskesmas. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan hasil uji chi square yaitu nilai  $p = 0,001 < 0,05$ , berarti ada hubungan antara pelayanan bagian pendaftaran pasien dengan kepuasan pasien yang datang berobat ke Puskesmas.

#### **Hubungan Pelayanan Dokter dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil ada hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  yang artinya ada hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan dokter karena diberikan pelayanan pemeriksaan yang kurang baik dan tidak menyeluruh. Seharusnya seorang dokter dengan penuh rasa empati dan diakhiri dengan konseling atau pemberian informasi oleh dokter terhadap penyakit yang dideritanya sehingga pasien puas

dan paham dalam mengetahui tentang pencegahan dan kemandirian pasien dalam mengobati dirinya sendiri.

Jadi hal diatas dianggap sebagai problem atau masalah seorang dokter terhadap pasiennya, banyak pasien yang tidak puas akibat perlakuan dokter yang tidak baik terhadap pasiennya, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien yang berobat terhadap pelayanan dokter

Menurut Wijono (1999) kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dan puskesmas sangat tergantung dari pelayanan dokter yang menyangkut tentang sifat kepribadian dokter seperti tanggung rasa, mudah dihubungi, dan memberikan kepercayaan serta bagaimana cara mengurus pasien seperti cermat dan teliti.

Penelitian ini juga didukung oleh Jhon Ross dalam buku *Ambulatory Care Organization and Management* yang dikutip oleh Aditama, (2002) menyampaikan bahwa keluhan pasien terhadap dokter yaitu tidak diberikan cukup waktu oleh dokter, keangkuhan dokter, tidak diberi informasi lengkap tentang penyakitnya, biaya yang terlalu tinggi, tidak diberi informasi yang lengkap tentang biaya, waktu tunggu terlalu lama, serta adanya kerja sama antar dokter pribadi dan spesialis konsul.

#### **Hubungan Pelayanan Apotik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil ada hubungan antara pelayanan apotik dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  yang artinya

ada hubungan antara pelayanan apotik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi, bahwa fasilitas pelayanan apotik merupakan salah satu penunjang pelayanan medik terhadap pasien. Pasien akan merasa tidak puas apabila pelayanan diapotik tidak memuaskan seperti lamanya pasien di ruang tunggu, fasilitas tempat duduk yang tidak tersedia, tidak adanya keteraturan dalam pengambilan obat, dan juga ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien yang sering tidak ada. Jadi hal ini perlu ditanggulangi atau dibenahi agar pelayanan kepada pasien dapat meningkat, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan apotik juga akan meningkat.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Mawarni, (2011), tentang hubungan mutu pelayanan apotik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Karang Anyar tahun 2011. Sampel yang dipakai untuk penelitian ini yaitu sebanyak 215 sampel, dengan desain penelitian *Cross sectional*. Didapat kan nilai korelasinya dengan uji chi square yaitu adanya hubungan antara mutu pelayanan apotik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Karang Anyar tahun 2011 dengan nilai P value = 0001 < 0,05. Disimpulkan semakin baik mutu pelayanan apotik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang berobat di Rumah Sakit Karang Anyar tahun 2011.

Penelitian ini juga didukung oleh pendapat Aditama, (2002), bahwa fasilitas penunjang medik seperti apotik adalah segala fasilitas

medis/penunjang medik seperti apotik yang dirasakan pasien dilihat dari ketersediaan dan kelengkapan seperti : fasilitas tempat duduk, keramahan petugas, lama menunggu obat serta ketersediaan dan pelayanan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien.

#### **Hubungan Lingkungan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.**

Hasil penelitian didapatkan hasil ada hubungan antara lingkungan Puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p = 0,001 < 0,05$  yang artinya ada hubungan antara keadaan lingkungan Puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian diatas peneliti berasumsi bahwa keadaan lingkungan Puskesmas juga memberikan rasa kepuasan terhadap pasien yang berobat seperti kebersihan, tidak bising, nyaman, asri yang dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas untuk kegunaan lingkungan seperti tersedia tempat duduk, adanya tempat pembuangan sampah, tidak kotor dan lain sebagainya. Hal ini menimbulkan rasa tidak senang dan tidak betah pasien apabila lingkungan Puskesmas tidak ditata dengan baik dan bersih tentunya. Lingkungan Puskesmas yang baik akan menimbulkan kepuasan dan kenyamanan bagi pasien yang datang untuk berobat.

Berdasarkan Kepmenpan No.25/2004 menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan di nilai dari tingkat kerapian pengaturan

sarana dan prasarana, tingkat kebersihan ruangan, dan kenyamanan ruang tunggu. Bila hal ini terwujud maka kenyamanan dan kepuasan pasien berobat akan terwujud dengan sendirinya.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Ibrahim, (2012), bahwa ada hubungan antara lingkungan Puskesmas dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pekalongan tahun 2012. Desain penelitian memakai *cross sectional study* dengan jumlah sampel sebanyak 53 orang pesen yang berkunjung ke Puskesmas Pekalongan tahun 2012. Hasil uji statistic dengan nilai  $p=0,002 < 0,05$ .

Sedangkan menurut Suma'mur (2008), Kepuasan banyak faktor yang mempengaruhi seseorang berada pada suatu tempat atau dimana mereka berada. Lingkungan yang bersih atau tempat kerja yang bersih akan membuat seseorang yang berada dilokasi tersebut merasa senang. Begitupula yang disampaikan oleh, Soeditama, (2003), bahwa pengaruh lingkungan yang bersih dan sehat akan memberikan manfaat bagi manusia yang berada pada tempat tersebut.

### Kesimpulan

- a. Adanya hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2014.
- b. Adanya hubungan antara pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2014.
- c. Adanya hubungan antara pelayanan Apotik Puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di

Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2014.

- d. Adanya hubungan antara keadaan lingkungan Puskesmas dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2014.

### Saran

- a. Bagi Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan.

Dengan adanya hasil penelitian ini petugas kesehatan di Puskesmas Pelalawan hendaknya lebih meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan pelayanan dan skill dalam profesi lebih meningkat dan memberikan kepuasan terhadap pasien dan nilai tambah bagi pihak Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan.

- b. Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi, pengetahuan, dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya dalam bidang keperawatan.

### Daftar Pustaka

- Anonim. (2007). *Memahami Kepuasan Pelayanan Dari Perspektif Pasien*. Diperoleh tanggal 20 Maret 2014 dari <http://www.nursepoint.blogspot.com>
- Anonim. (2010). *Landasan Kepuaaan Pasien*. Diperoleh tanggal 10 Maret 2014 dari <http://www.damandiri.or.id>.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Layanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta
- Bachtiar, E. (2001). *Menjaga Mutu Terhadap*. Jakarta. Fakultas Kesehatan Masyarakat UI
- Budiarto, E. (2002). *Biostatistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : EGC.

- Depertemen Kesehatan RI. (2004). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2003*. Jakarta 2003.
- Efendi, N. (1995). *Pengantar Proses Keperawatan*. Jakarta. EGC.
- Endang, I. (2000). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung. Citra Aditya Bakti.
- Gaffar, S. (1999). *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta. EGC
- Gerson, F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pasien*. Jakarta. PPM
- Hadiman, A. (2003). *Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya. Usaha Nasional
- Hassan. (2006). *Analisa Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Hidayat, A.A. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Kuswardi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta. Media Komputindo.
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam.(2002). *Manajemen Keperawatan* Jakarta : Salemba Medika.
- Puskesmas Bandar Petalangan. (2014). *Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan Tahun 2011-2013*. Pelalawan 2014.
- Puskesmas Bandar Petalangan. (2014). *Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bandar Petalangan bulan Februari sampai Maret 2014*. Pelalawan 2014.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Tjiptono, F. (2002). *Total Quality Management*. Yogyakarta. Bakti Yogya