

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI BP.GIGI PUSKESMAS KELAYAN DALAM KOTA BANJARMASIN

Relation of Quality of Health Services with the Level of Satisfaction Patients at Balai Dental Medication Public Health Centers Kelayan Banjarmasin

Achmad Rizal, Yeni Riza

Fakultas Kesehatan Masyarakat UNISKA

Email : fahrurazi.fkm@gmail.com

Abstract

Along with the increase of the social circumstances in which the public is increasingly aware of the quality, it is necessary to increase quality or better health care, some patients who visited the health center expressed Kelayan In less satisfied with the facilities and service personnel. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services with the level of patient satisfaction in health centers BP.Gigi Kelayan In Banjarmasin. Methods This study used a cross sectiona study design. The instrument used in this study is a questionnaire that accompanied the observations and interviews. Statistical analysis using Chi-Square. The study states that the quality of health services with the level of patient satisfaction have a relationship ($p < 0.05$) dibertikan suggestion is to provide information and concern about the facilities and infrastructure of health care workers, to support the breadth of patients in general as well as add insight and knowledge, especially about connection facilities and services as well as the level of patient satisfaction.

Keywords : *dimensions of service quality, patient satisfaction*

Abstrak

Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik ,beberapa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kelayan Dalam menyatakan kurang puas dengan sarana dan pelayanan petugas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Metode Penelitian ini menggunakan rancangan studi *cross sectiona study*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disertai pengamatan dan wawancara. Analisis statistik menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien mempunyai hubungan ($p < 0,05$) Saran yang dibertikan adalah memberikan informasi dan perhatian tentang sarana dan prasarana tentang pelayanan tenaga kesehatan, untuk menunjang keluasan pasien secara umum serta menambah wawasan dan pengetahuan khususnya tentang hubungan sarana dan pelayanan serta tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : *dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pasien*

PENDAHULUAN

Seiring dengan meningkatnya keadaan sosial masyarakat dimana masyarakat semakin sadar akan kualitas, maka diperlukan peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik berorientasi pada kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan di suatu wilayah harus dijaga agar dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah tersebut.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2004 hal 40).

Dilihat dari kelompok umur golongan umur muda lebih banyak menderita karies gigi dibanding usia 45 tahun ke atas, usia 10-24 tahun karies giginya adalah 66,8-69,5% dan usia 45 tahun keatas sebesar 43,8% keadaan ini menunjukkan karies gigi banyak terjadi pada golongan usia produktif (Depkes RI, 2000).

Beberapa pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kelayan Dalam tahun 2012, didapatkan 3 dari 5 pasien menyatakan kurang puas dengan sarana dan pelayanan petugas, berdasarkan kisaran ketersediaan sarana, sikap pemberi pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi yang kurang memuaskan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan menggunakan rancangan/desain analitik korelasi atau *Cross Sectional Study*. Populasi dalam penelitian merupakan semua pasien yang berkunjung ke Bp.Gigi di Puskesmas Kelayan dalam pada bulan Desember sebanyak 121 orang dengan jumlah sampel yang memenuhi kriteria seperti inklusi dan Eksklusi yaitu sebanyak 55 responden

yang dilaksanakan pada bulan Desember 2012 - Januari 2013.

Variabel bebas (Kualitas pelayanan dilihat dari 5 dimensi Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Nyata) dan Variabel terikat (tingkat kepuasan pasien). Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan puskesmas. Data primer diperoleh melalui observasi langsung ke prasarana pelayanan, kuesioner yang diberikan kepada responden. Sedangkan data sekunder diperoleh berdasarkan hasil laporan tahunan Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin tahun 2012.

Pengolahan dan analisis data dilakukan secara manual dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS. Analisis univariat dilakukan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan) dengan variabel dependen (terhadap kepuasan) dengan uji statistik *Chi Square* (χ^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2012.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di Puskesmas tergantung dari waktu pelayanan (makin singkat makin disenangi pasien), tempatnya pelayanan, kelancaran pelayanan, biaya (makin murah makin diminati), dan penanganan yang efektif. Pasien memilih pelayanan kesehatan gigi, dengan mempertimbangkan kenyamanan pelayanan, kualitas keterampilan pelayanan dan biaya promosi/iklan.

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi dari pelayanan yang diterima dengan harapan terhadap pelayannya yang diberikan. Jika harapan itu terlampaui, pelayanan tersebut dirasakan sebagai kualitas yang luar biasa dan juga menjadi kejutan yang menyenangkan. Jika harapan tidak terlampaui, kualitas pelayanan tersebut dianggap

gap tidak dapat diterima atau mengecewakan konsumen dan jika harapan sama dengan pelayanan yang dirasakan, kualitasnya memuaskan. Hubungan antar kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari bukti fisik Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin tahun 2012 ada pada table 1.

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menunjukkan nilai yakni 0,00 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($p < \alpha$). Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Tabel 1. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Bukti Fisik Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2012

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Tingkat kepuasan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Puas	23	100	0	0	0	0	23	100
Cukup Puas	0	0	20	100	0	0	20	100
Kurang Puas	0	0	0	0	12	100	12	100
Jumlah	23	41,8	20	36,36	12	21,81	55	100

Uji Chi Square, $p = 0,00$

Sumber : data primer

Tabel 2. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Kehandalan Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2012

Keandalan (<i>Reliability</i>)	Tingkat Kepuasan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Puas	30	100	0	0	0	0	30	100
Cukup puas	0	0	15	100	0	0	15	100
Kurang puas	0	0	0	0	10	100	10	100
Jumlah	30	54,5	15	27,2	10	18,2	55	100

Uji Chi Square, $p = 0,00$

Sumber : data primer

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meilinasari (2002) dan Syarifah Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien. *Tangibles* (penampilan fisik dan petugas perawatan) yaitu kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penataan eksterior dan interior ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai, kerapian dan kebersihan penampilan petugas. Hubungan antar kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari kehandalan Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin tahun 2012 ada pada tabel 2.

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menunjukkan nilai yakni 0,00 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($p < \alpha$). Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari kehandalan dengan tingkat

kepuasan pasien. *Reliability* (keterampilan, pengetahuan, kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tempat waktu sesuai yang ditawarkan, yaitu prosedur penerimaan pasien dan keluarganya, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dan jadwal pelayanan.

Kualitas pelayanan kehandalan di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin cukup

baik hal ini dikarenakan pihak Puskesmas Kelayan Dalam memiliki Petugas kesehatan yang cukup profesional sehingga dalam upaya penanganan pasien para Petugas bisa bertindak tepat dan akurat. Hubungan antar kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari ketanggapan Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin tahun 2012 ada pada tabel 3.

Tabel 3. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Ketanggapan Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2012

Ketanggapan (<i>Responsivness</i>)	Tingkat kepuasan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	N	%	n	%	N	%		
Puas	28	100	0	0	0	0	28	100
Cukup puas	0	0	10	100	0	0	10	100
Kurang puas	0	0	0	0	17	100	17	100
Jumlah	28	50,9	10	18,2	17	30,9	55	100

Uji *Chi Square*, $\rho = 0,00$

Sumber : data primer

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menunjukkan nilai yakni 0,00 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($p < \alpha$). Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien. *Responsivness and High personal contact*/cepat tanggap dan tinggi komunikasi yaitu kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dan keluarganya, kemampuan memberikan informasi dan tindakan cepat tanggap. Hubungan antar kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari jaminan Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin tahun 2012 ada pada table berikut.

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menunjukkan nilai yakni 0,00 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($p < \alpha$). Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman para pelanggan. Hubungan antar kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dilihat dari empati Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin tahun 2012 ada pada table 5.

Tabel 4. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat Dari Jaminan Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2012

Jaminan (Assurance)	Tingkat kepuasan						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang			
	N	%	n	%	N	%	N	%
Puas	25	100	0	0	0	0	25	100
Cukup puas	0	0	19	100	0	0	19	100
Kurang puas	0	0	0	0	11	100	11	100
Jumlah	25	45,45	19	34,54	11	20	55	100

Uji *Chi Square*, $p = 0,00$

Sumber : data primer

Table 5. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dilihat dari Empati Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin Tahun 2012

Kualitas Pelayanan	Empati (<i>Emphaty</i>)						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang		N	%
	N	%	n	%	N	%		
Puas	34	100	0	0	0	0	34	100
Cukup puas	0	0	10	100	0	0	10	100
Kurang puas	0	0	0	0	11	100	11	100
Jumlah	34	61,81	10	18,18	11	20	55	100

Uji *Chi Square*, $p = 0,00$

Sumber : data primer

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan menunjukkan nilai yakni 0,00 yang jauh lebih kecil dari 0,05 sebagai taraf yang telah ditetapkan ($p < \alpha$). Dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak atau dengan kata lain ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan empati dengan tingkat kepuasan pasien di BP.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Meilinasari (2002) dan Hamdanah (2012), terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari empati dengan tingkat kepuasan pasien. *Emphaty* (kepedulian) kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian petugas kesehatan, yaitu memberikan perhatian secara khusus terhadap pasien.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin dalam kualitas baik yakni sebanyak 23 responden (41,8%), penilaian cukup sebanyak 20 responden (36,3%). Dengan demikian ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar A, 1996 Standar dan Mutu Pelayanan Medis. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Nomor 7 Agustus 1996.
- Hamdanah, 2012, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien puskesmas tanjung pagar, Banjarmasin

- Meilinasari, 2002, Hubungan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pekauman, Banjarmasin.
- Muninjaya, A., 2004, *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Notoatmojo, S, 1988. *Pendapat Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas*. Buletin Penelitian Kesehatan. Tahun XVI No. 3
- Notoatmodjo, S 2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, 1988, *SERVQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 : 12-40.
- Saryono, 2010. *Kumpulan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Mulia Medika. Bantul. H : 95.
- Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Trihono. *Arrimes Manajemen Puskesmas*. Jakarta : CV.S