

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS PERUMNAS DI KOTA KENDARI TAHUN 2016

Andi Warda.¹Junaid²Andi Faizal Fachlevy³
Jurusan Kesehatan Masyarakat

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo¹²³

e-mail: andiwarda89@gmail.com¹ Junaid_mamma@yahoo.com² andi.faizal.fachlevy@gmail.com

Abstrak

Berkembangnya jenis pelayanan kesehatan terutama di puskesmas membuat mutu pelayanan kesehatan di puskesmas mudah terabaikan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat korelasi antara persepsi mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat dan kelengkapan sarana dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas perumnas. Penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan metode survey dan pendekatan crosssectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan maret 2016 di puskesmas perumnas. Populasi dalam penelitian ini adalah 14.553 orang dengan besar sampel 100 orang. Analisis data menggunakan dispersi data, uji korelasi spearman dan analisis faktor dengan metode varimax. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan administrasi, dokter, perawat, obat dan kelengkapan sarana dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$), terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, faktor pertama adalah persepsi mutu pelayanan dokter dan perawat (*rotated component matrix* $> 0,9$, *transformation matrix* $0,771 > 0,5$) dan faktor kedua yaitu persepsi mutu pelayanan obat dan kelengkapan sarana (*rotated component matriks* $> 0,8$, *transformation matrix* $0,637 > 0,5$), dimana faktor pertama dapat menjelaskan faktor sebesar 95%. Terdapat korelasi yang positif antara kedua faktor dengan kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi yang kuat ($> 0,5$), dimana faktor pertama (persepsi pelayanan dokter dan perawat) memiliki kekuatan korelasi yang paling besar (0,70). Disarankan terutama bagi puskesmas untuk membenahi pelayanan yang diberikan kepada pasien terutama pelayanan dokter dan perawat.

Kata kunci : Persepsi mutu pelayanan administrasi, Persepsi mutu pelayanan Dokter, Persepsi mutu pelayanan perawat, Persepsi mutu pelayanan obat, Persepsi kelengkapan sarana, Tingkat kepuasan pasien.

**RELATIONS OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS WITH PATIENT
SATISFACTION OF PERUMNAS HEALTH COMMUNITY CENTER KENDARI
2016**

Andi Warda. ¹ Junaid ² Andi Faizal Fachlevy ³
Department of Public Health

Faculty of Public Health, Halu Oleo University ¹²³

e-mail: andiwarda89@gmail.com ¹ Junaid_mamma@yahoo.com ² andi.faizal.fachlevy@gmail.com

Abstract

The development of health services, especially in health community centers was made health care quality in health community centers was easily overlooked. This study aimed to examine the correlation between the perceived quality of administrative services, doctors, nurses, medicines and facilities with patient satisfaction of perumnas health community center. This research was an analytic observational study with survey method and cross sectional approach. The experiment was conducted in March 2016 in the health community center of perumnas. The population in this study was 14 553 people with number of sample was 100 people. The data analysis was using distribution, Spearman correlation test and factor analysis with varimax method. The results showed that there is a significant correlation between perceived quality of administrative services, doctors, nurses, medicines and facilities with the level of patient satisfaction ($p < 0.05$), there are two factors that affect patient satisfaction, the first factor is the perception of the quality of doctor's service and nurse (*rotated component matrix* > 0.9 , *transformation matrix* $0.771 > 0.5$) and the second factor is the perception of service quality of drugs and completeness of facilities (*rotated component matrix of* > 0.8 , *the transformation matrix* $0.637 > 0.5$), where the first factor can explain a factor of 95%. There is a positive correlation between the two factors with patients' satisfaction with the strong correlation (> 0.5), where the first factor (perception of doctors and nurses services) have the greatest strength of the correlation (0.70). It was suggested especially for health community centers to improve the services provided to patients, especially the service of doctors and nurses.

Keywords: Perception of the quality of administrative services, Perception of the quality of doctor, Perception of the quality of doctor, Perception of the quality of drugs, Perception of the quality of facilities, level of patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan pada puskesmas meliputi pelayanan rawat jalan yang berupa kegiatan observasi, diagnosis, pengobatan dan kegiatan lain sebagai mana kegiatan rawat inap yang meliputi observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan pelayanan medis lainnya dimana pasien dirawat paling singkat 1 hari menurut Pemenkes No 71 tahun 2013. Berkembangnya jenis pelayanan kesehatan terutama di puskesmas membuat mutu pelayanan kesehatan di puskesmas mudah terabaikan¹. Kondisi ini harus di cermati, mengingat kualitas pelayanan puskesmas sebaiknya mendapatkan perhatian yang khusus sehubungan dengan semakin tingginya jumlah kunjungan pasien dan pemanfaatan fasilitas puskesmas 24 jam².

Robbins dan Luthan menyatakan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas/mutu pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien³. Dari beberapa hasil penelitian ditemukan bahwa ada hubungan antara perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pasien dan berupaya memahami keinginan konsumen dengan kualitas pelayanan kesehatan⁴. Serta penelitian yang menyatakan bahwa ada pengaruh faktor mutu pelayanan (aspek kompetensi teknis, aspek pelayanan, efektifitas, efisiensi, hubungan antar manusia, keamanan, kenyamanan dan kesinambungan) terhadap kepuasan pasien⁵.

Hasil penelitian di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad AlKadrie Kota Pontianak tahun 2015 menemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Lebih lanjut penelitian tersebut membahas bahwa responden menyatakan puas dengan perhatian dokter saat menenangkan rasa cemas, puas ketika dokter menghibur dan memberikan dorongan untuk cepat sembuh serta puas dengan kemauan perawat untuk meluangkan waktu berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga dan beberapa responden menyatakan sangat puas dengan sikap tenaga medis yang adil dan tidak pilih kasih terhadap pasien⁶.

Kota Kendari memiliki 15 Puskesmas yang terdiri dari 8 Puskesmas tanpa perawatan dan 7 Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP). Rasio Puskesmas terhadap penduduk pada tahun 2008 yaitu 1 : 43.583 artinya setiap Puskesmas melayani 43.583 penduduk. Bila melihat SK Menkes nomor 128 / Menkes / SK / II / 2004 bahwa rasio Puskesmas idealnya maksimal 30.000 penduduk untuk satu Puskesmas, maka kapasitas rasio Puskesmas terhadap jumlah penduduk di Kota Kendari diketahui belum ideal, sehingga untuk

mencapai angka ideal sarana pelayanan yang dibutuhkan, masih perlu sekitar 7 Puskesmas lagi. Kebutuhan akan sarana pelayanan kesehatan untuk mencapai angka ideal berhubungan dengan rasio antara pasien dan petugas, seperti yang telah di kemukakan oleh Ramez⁷ bahwa yang mempengaruhi persepsi awal pasien adalah dimensi mutu *responsiveness* dan hal ini sangat terkait dengan waktu tunggu pasien, hal ini sejalan dengan penelitian Hertiana⁸, yang menyatakan bahwa responden yang merasa puas dengan mutu pelayanan di RSUD Muhammadiyah dikarenakan factor petugas yang tepat waktu, petugas cepat dalam menulis data identitas pasien, pelayanan pendaftaran pasien baru maupun lama dilayani dengan cepat, pencarian berkas rekam medis oleh petugas dilayani dengan cepat dan petugas memberikan informasi mengenai macam-macam poli yang ada di rumah sakit. Aspek dimensi mutu ini dapat tercapai jika rasio antara pasien dengan petugas berbanding proporsional dan pelayanan pasien oleh petugas mengedepankan kualitas mutu.

Data Kunjungan Pasien Puskesmas di Kota Kendari pada Tahun 2014 dan 2015 pada setiap Puskesmas adalah sebagai berikut, Puskesmas Kendari Caddi dengan jumlah kunjungan 32.078 pada tahun 2014 mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 31.778. Puskesmas Kandai dengan jumlah kunjungan 23.428 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 23.444. Puskesmas Benu-benua dengan jumlah kunjungan 38.695 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 43.316. Puskesmas Kemaraya dengan jumlah kunjungan 4.805 pada tahun 2014 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 8.319. Puskesmas Perumnas dengan jumlah kunjungan 25.625 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 25.907. Puskesmas Mokoau dengan jumlah kunjungan 19.542 pada tahun 2014 mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 17.122. Puskesmas Poowatu dengan jumlah kunjungan 20.390 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 31.100. Puskesmas Jati Raya dengan jumlah kunjungan 14.595 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 15.589. Puskesmas Wua-wua dengan jumlah kunjungan 6.292 pada tahun 2014 mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 5.792. Puskesmas Lepo-lepo dengan jumlah kunjungan 20.605 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 22.072. Puskesmas Mekar dengan jumlah kunjungan 4.772 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 4.965. Puskesmas Nambo dengan jumlah kunjungan 2.081 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada

tahun 2015 menjadi 2.769. Puskesmas Abeli dengan jumlah kunjungan 15.629 pada tahun 2014 mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 13.363. Puskesmas Labibia dengan jumlah kunjungan 18.705 pada tahun 2014 mengalami peningkatan pada tahun 2015 menjadi 27.320. Puskesmas Perumnas dengan jumlah kunjungan 16.041 pada tahun 2014 mengalami penurunan pada tahun 2015 menjadi 14.553⁹.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien puskesmas perumnas tahun 2016"

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian analitik dengan metode survey yang bertujuan untuk mengetahui kejadian MSDs pada penjahit. Dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (Persepsi mutu pelayanan Administrasi, Dokter, Perawat, Apotik dan kelengkapan sarana) dan variabel dependen (Kepuasan Pasien).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Perumnas Kota Kendari yang berjumlah 14.553 orang. Teknik Penarikan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* teknik ini digunakan untuk menggali informasi dari para pasien, dimana pemilihan responden berdasarkan berapa banyak responden yang berhasil ditemui di lokasi penelitian selama waktu penelitian berlangsung. Dari hasil perhitungan besar sampel diperoleh sampel sebesar 100 orang.

Instrumen atau alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Alattulis, Lembar *informed consent*, Kuesioner, Kamera.

Analisis data dilakukan dengan uji normalitas kolmogorov smirnov. Dimana hanya persepsi mutu pelayanan Obat yang tidak memiliki distribusi data yang tidak normal sehingga syarat untuk menggunakan uji kolerasi spearman terpenuhi.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% , dan nilai $\alpha = 0,05$. Untuk uji Spearman, Ho ditolak jika $p > \alpha$. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan nilai N= 100 orang.

HASIL

Karakteristik Responden

JenisKelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Laki-laki	53	53
2	perempuan	47	43
Total		100	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien puskesmas perumnas kota kendari tahun 2016 dari 100 responden terdapat Laki-laki sebesar 53% dan Perempuan sebesar 47%.

Umur

No	Umur (tahun)	Jumlah (n)	Persen (%)
1	15-24	9	9
2	25-34	19	19
3	35-44	59	59
4	45-54	10	10
5	55-64	3	3
Total		100	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan kelompok umur responden terbanyak adalah kelompok umur 35 – 44 tahun yaitu 59 orang (59%) dan menyusul kelompok umur 25 – 34 tahun yaitu 19 orang (19) sedangkan kelompok umur yang paling sedikit terdapat pada kelompok umur 55-64 tahun yaitu 3 orang (3%).

Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (n)	Persen (%)
1	Sarjana	42	42
2	SMA	43	43
3	SMP	15	15
4	SD	0	0
5	Tidak Sekolah	0	0
Total		100	100

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak adalah pendidikan terakhir lulusan SMA yaitu 43 orang (38,9%) dan menyusul Sarjana yaitu 42 orang (42) sedangkan pendidikan terakhir paling sedikit terdapat pada pendidikan terakhir lulusan SMP yaitu 15 orang (15%).

Analisis Bivariat

Korelasi persepsi mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas tahun 2016

Analisis Pearson	Persepsi Mutu Pelayanan Administrasi dan Tingkat Kepuasan
Jumlah Set Data (n)	100
Nilai Signifikansi (p)	0,011
Nilai Kekuatan Korelasi (r)	-0,126

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi pearson diperoleh nilai r sebesar -0,126 yang menunjukkan korelasi negative dengan kekuatan korelasi yang lemah. Nilai $p < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan

administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas Tahun 2016

Korelasi persepsi mutu pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas tahun 2016

Analisis Pearson	Persepsi Mutu Pelayanan Dokter dan Tingkat Kepuasan
Jumlah Set Data (n)	100
Nilai Signifikansi (p)	0,002
Nilai Kekuatan Korelasi (r)	-0,90

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi pearson diperoleh nilai r sebesar -0,90 yang menunjukkan korelasi negative dengan kekuatan korelasi yang kuat. Nilai $p < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas Tahun 2016.

Korelasi persepsi mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas tahun 2016

Analisis Pearson	Persepsi Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Kepuasan
Jumlah Set Data (n)	100
Nilai Signifikansi (p)	0,039
Nilai Kekuatan Korelasi (r)	-0,78

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi pearson diperoleh nilai r sebesar -0,78 yang menunjukkan korelasi negative dengan kekuatan korelasi yang cukup kuat. Nilai $p < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas Tahun 2016.

Korelasi persepsi mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas tahun 2016

Analisis Pearson	Persepsi Mutu Pelayanan Obat dan Tingkat Kepuasan
Jumlah Set Data (n)	100
Nilai Signifikansi (p)	0,033
Nilai Kekuatan Korelasi (r)	-0,63

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi pearson diperoleh nilai r sebesar -0,63 yang menunjukkan korelasi negative dengan kekuatan korelasi yang cukup kuat. Nilai $p < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas Tahun 2016.

Korelasi persepsi mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas tahun 2016

Analisis Pearson	Persepsi Mutu Pelayanan Obat dan Tingkat Kepuasan
Jumlah Set Data (n)	100
Nilai Signifikansi (p)	0,02
Nilai Kekuatan Korelasi (r)	0,06

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa hasil uji korelasi pearson diperoleh nilai r sebesar 0,06 yang menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi yang lemah. Nilai $p < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi terhadap kelengkapan sarana dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas Tahun 2016.

Analisis Faktor

Nilai Faktor Loading dengan Metode Varimax

Variabel	Rotated Component Matrix		Componen Transformation Matrix	
	1	2	1	2
Persepsi Mutu Pelayanan Dokter	0,964	0,149		
Persepsi Mutu Pelayanan Perawat	0,955	0,195	0,771	0,637
Persepsi Mutu Pelayanan Obat	0,144	0,898		
Persepsi Mutu Sarana	0,176	0,890		

Dari tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa variabel persepsi mutu pelayanan dokter dan variabel persepsi mutu pelayanan perawat termasuk dalam faktor pertama (nilai korelasi yang terbesar pada komponen 1 dimana nilainya 0,9 dibandingkan dengan pada komponen 2, yaitu 0,1) dan variabel persepsi mutu pelayanan obat dan variabel persepsi mutu sarana merupakan faktor kedua (dimana nilai korelasinya lebih besar pada komponen 2 dibandingkan pada komponen 1), sementara nilai korelasi pada matriks transformasi telah memenuhi syarat untuk merangkum ke empat variabel kedalam 2 faktor (nilai komponen matriks transformasi $> 0,5$).

Nilai Korelasi antara faktor dengan variabel Dependen

Variabel	Nilai r	Sig	n
Faktor 1 (Persepsi Mutu dokter dan perawat) dan Tingkat Kepuasan	0,700	0,000	100
Faktor 2 (Persepsi Mutu obat dan sarana) dan Tingkat Kepuasan	0,676	0,000	100

Dari tabel 10 diatas dapat dilihat bahwa faktor pertama (persepsi mutu dokter dan perawat) memiliki korelasi yang positif dengan kekuatan korelasi yang kuat dengan tingkat kepuasan dimana nilai r 0,700 dan $p < 0,05$ sehingga korelasi antara faktor 1 dan tingkat kepuasan bermakna, nilai korelasi positif bermakna bahwa terdapat korelasi yang linier antara faktor 1 dan tingkat kepuasan

dimana kenaikan nilai dari faktor dapat menaikkan tingkat kepuasan. Sementara faktor 2 (persepsi obat dan persepsi kelengkapan sarana) memiliki korelasi yang positif dengan kekuatan korelasi yang cukup kuat namun sedikit lebih rendah jika dibandingkan dengan faktor pertama dimana nilai $r = 0,676$ dan $p < 0,05$ sehingga korelasi antara faktor 2 dan tingkat kepuasan bermakna, nilai korelasi positif bermakna bahwa terdapat korelasi yang linier antara faktor 2 dan tingkat kepuasan dimana kenaikan nilai dari faktor dapat menaikkan tingkat kepuasan.

DISKUSI

Korelasi persepsi mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas

Persepsi terhadap mutu pelayanan petugas administrasi Puskesmas adalah interpretasi atau pernyataan responden terhadap pelayanan petugas administrasi Puskesmas Prumnas yang dinyatakan berdasarkan kenyataan atas pengalaman pasien selama berobat, dengan pendekatan dimensi *servqual*. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi mutu pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien, hal ini sejalan dengan penelitian Trimurthy yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan petugas administrasi dengan minat pemanfaatan kembali Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang ($p \text{ value} = 0,0041$)¹⁰. Dan hasil penelitian Amalia yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien ($p < 0,005$) dan dari kelima dimensi kualitas layanan tersebut, variabel bukti fisik memiliki pengaruh paling dominan (koefisien beta $0,348$)¹¹.

Kualitas suatu jasa pelayanan adalah evaluasi diri konsumen yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan persepsi positif atau negative yang mempengaruhi keputusan pelanggan. Definisi ini bermakna bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan aktual yang mereka terima¹². Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap mutu pelayanan administrasi adalah baik, dimana Dari hasil observasi di lapangan didapatkan bahwa rata-rata waktu tunggu pasien untuk pelayanan administrasi adalah sekitar 10-15 menit per pasien, dari hasil wawancara juga didapatkan bahwa rata-rata responden merasa pelayanan administrasi puskesmas cukup baik dikarenakan pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, hal ini sejalan dengan

pernyataan Paratsuraman et Al yang menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan adalah suatu persepsi dan realitas dari pelayanan yang diharapkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh provider¹³

Korelasi persepsi mutu pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas

Persepsi terhadap mutu pelayanan dokter adalah interpretasi atau pernyataan responden terhadap pelayanan dokter Puskesmas Prumnas yang dinyatakan berdasarkan kenyataan atas pengalaman pasien selama berobat. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Suaib yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi efisiensi dan kompetensi teknis dokter dengan kepuasan pasien ($p = 0,00$) lebih lanjut peneliti membahas bahwa pelayanan yang disiplin dan penjelasan yang baik dari dokter merupakan dimensi efisiensi yang mempengaruhi kepuasan pasien, sementara kompetensi teknis dan ketersediaan dokter dan perawat 24 jam dalam memberikan pelayanan juga mempengaruhi kepuasan pasien¹⁴.

Dari hasil analisis data didapatkan bahwa rata-rata responden memiliki persepsi kurang baik terhadap pelayanan dokter, dari hasil analisis seluruh pertanyaan mengenai dimensi mutu pelayanan dokter hanya pada pertanyaan bukti fisik rata-rata responden menjawab baik, dari dimensi Kehandalan pelayanan dokter, faktor kekurangan yang paling dirasakan oleh responden adalah ketepatan waktu dalam memulai pelayanan. Dimana kedisiplinan waktu dalam memulai pelayanan masih kurang. Walaupun provider telah mengetahui bahwa jam kerja adalah pukul 07.00-14.00, padahal pasien sakit bisa terjadi kapanpun dan datang ke Puskesmas tentu saja ingin segera mendapatkan pelayanan. Apabila telah datang pagi, tetapi dokter belum datang, maka akan ada kecenderungan pasien akan kecewa karena menunggu. Kondisi semacam ini, dapat menyebabkan kurang puasnya pasien terhadap pelayanan dokter di Puskesmas. Salah satu efek dari hal tersebut adalah terjadinya penurunan angka kunjungan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Wira di RSUD Wangaya Kota Denpasar yang menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak puas dengan kehandalan pelayanan dokter (52%) lebih besar dari pada responden yang puas (48%), hal ini disebabkan kurangnya tenaga dokter dan seringnya dokter terlambat dalam memberikan pelayanan¹⁵

Korelasi persepsi mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas

Persepsi terhadap mutu pelayanan perawat adalah interpretasi atau pernyataan responden terhadap pelayanan perawat Puskesmas Perumnas yang dinyatakan berdasarkan kenyataan atas pengalaman pasien selama berobat. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas Mojowarno yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p=0,00$) lebih lanjut hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengah responden merasa mendapatkan mutu pelayanan yang baik (38,9%) dan hampir setengah kepuasan pasien adalah sangat puas (47,2%)¹⁶.

Dari hasil analisis data didapatkan bahwa rata-rata responden memiliki persepsi yang cukup baik terhadap pelayanan perawat, sementara dari hasil analisis seluruh pertanyaan mengenai dimensi mutu pelayanan perawat rata-rata responden menjawab cukup baik, dimana dari dimensi kehandalan rata-rata responden menjawab pertanyaan dengan cukup baik, dari hasil wawancara dengan responden didapatkan bahwa faktor yang dirasakan oleh pasien terkait dengan dimensi kehandalan adalah ketepatan waktu dalam memulai pelayanan serta kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan.

Serta ketelitian perawat dalam membantu melakukan pemeriksaan dan penjelasan perawat tentang perawatan penyakit. Hasil wawancara didapatkan bahwa hal yang paling utama yang menjadi penentu kepuasan pasien yaitu ketepatan waktu dalam melayani pasien hal ini apabila dibandingkan dengan dokter pasien masih cukup puas apabila berhubungan dengan perawat. Hal ini terjadi karena perawat secara psikologis mempunyai keterbatasan kewenangan dalam bekerja karena mereka biasanya menggantikan dokter ketika datang terlambat untuk melayani pasien yang sudah datang. Sehingga dari semua aspek pelayanan para responden lebih merasakan nyaman dan aman apabila dilayani oleh perawat, karena menurut responden perawat tidak membedakan pasien yang satu dengan pasien yang lain, bahkan mereka suka bekerja di tempat lain seperti membantu administrasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Supriyono pada RS Nirmala yang menunjukkan ada hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien ($p=0,009$), lebih lanjut peneliti membahas bahwa responden merasa puas dengan ketelitian perawat saat memberikan asuhan keperawatan seperti memansi pasien dan memasang infus, serta ketepatan waktu dalam

memulai pelayanan, walaupun dokter terkadang terlambat namun tersedianya tenaga perawat yang dapat memberikan pelayanan kepada pasien membuat pasien tidak merasa ditinggalkan¹⁷.

Korelasi persepsi mutu pelayanan Obat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas

Persepsi terhadap mutu pelayanan obat adalah interpretasi atau pernyataan responden terhadap pelayanan obat Puskesmas Prumnas yang dinyatakan berdasarkan kenyataan atas pengalaman pasien selama berobat. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat korelasi yang bermakna antara persepsi pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Kriswandi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati ($p<0,05$) dengan pengambilan obat pasien rawat jalan¹⁸. Dan hasil penelitian Kawahe di Puskesmas Teling Atas yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan, kehandalan, kepedulian dan bukti langsung dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian¹⁹.

Penilaian mutu pelayanan pengobatan dapat ditinjau dari penyelenggara pelayanan, penyandang dana dan pemakai jasa pelayanan. Penilaian jasa pelayanan pengobatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati, keramah tamahan petugas dalam melayani pasien untuk kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien, yang kesemuanya dirangkum dalam dimensi *Servqual*²⁰.

Dimensi Kehandalan Pelayanan Obat terutama mengenai kemanjuran obat terhadap penyembuhan penyakit. Obat merupakan komponen esensial dari suatu pelayanan kesehatan. Dengan pemberian obat maka diharapkan pasien dapat sembuh dari penyakitnya. Disamping itu karena obat merupakan kebutuhan pokok masyarakat, maka persepsi tentang output dari suatu pelayanan kesehatan adalah apabila mereka telah menerima obat setelah berkunjung dari Puskesmas. Dengan demikian pasien dapat merasa bahwa pelayanan kurang lengkap apabila tidak diberi obat apabila datang ke Puskesmas. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa rata-rata responden dalam menjawab pertanyaan dimensi kehandalan adalah baik. Dari hasil wawancara dengan responden pada umumnya obat yang diberikan kepada responden, baik dipandang dari aspek kemanjuran maupun dosis ternyata responden merasa baik, walaupun masih belum memuaskan, beberapa responden mengeluhkan karena masih harus membeli obat di tempat lain dikarenakan beberapa obat paten tidak menjadi tanggungan

BPJS. Hal ini sejalan dengan penelitian Mayefis di Apotek X kota Padang yang menunjukkan bahwa variable dimensi rehabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien, lebih lanjut peneliti membahas bahwa kehandalan informasi obat yang diberikan baik berupa nama, indikasi, dosis, efek, interaksi obat dan kadaluarsa obat membuat pasien merasa nyaman dalam menggunakan obatnya, karena pasien sudah dibekali informasi yang memadai tentang obat yang akan digunakannya²¹.

Korelasi persepsi mutu pelayanan Obat dengan tingkat kepuasan pada pasien puskesmas perumnas

Persepsi terhadap kelengkapan sarana adalah interpretasi atau pernyataan responden terhadap kelengkapan sarana yang ada di Puskesmas Prumnas yang dinyatakan berdasarkan kenyataan atas pengalaman pasien selama berobat.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ada korelasi antara persepsi terhadap kelengkapan sarana dengan tingkat kepuasan pasien hal ini sejalan dengan penelitian Supranto di balai kesehatan karyawan rokok kudus yang menyatakan bahwa ada hubungan antara persepsi pelayanan dokter ($p=0,012$), perawat ($p=0,005$), mutu pelayanan administrasi ($p=0,0013$) mutu keadaan lingkungan ($p=0,009$) dan mutu sarana peralatan dan obat ($p=0,002$) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan pengobatan di BKKRK, dimana tingkat kepuasan pasien terhadap sarana peralatan dan obat adalah yang tertinggi dibandingkan dengan variable yang lain (84%).²²

Dalam memberikan pelayanan kepada pasien tentu dibutuhkan adanya berbagai sarana yang berguna untuk mendukung pelayanan kesehatan. Dari hasil analisis data didapatkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap kelengkapan sarana adalah baik, namun dari hasil wawancara dengan responden, beberapa responden kurang begitu memperhatikan faktor sarana misalnya kondisi kebersihan baik ruang periksa maupun ruangan lainnya seperti WC yang kondisinya tidak bersih, dan secara estetika pasien dapat merasa kurang nyaman apabila berada di dalam puskesmas tersebut. Disamping itu kondisi ruang puskesmas terasa sumpek dan penerangan cenderung kurang sehingga membuat ruangan tersebut menjadi lembab.

Menurut Samsi Penampilan fisik tempat pelayanan pengobatan berpengaruh terhadap mutu pelayanan, hal ini berkaitan dengan kenyamanan yang dirasakan oleh pasien dikarenakan kelengkapan dan terpeliharannya sarana.²³

Kurangnya perhatian pasien terhadap kondisi sarana puskesmas dimungkinkan karena sikap pasien apabila datang ke Puskesmas hanya

mengharapkan segera sembuh dari sakitnya. Pasien datang ke puskesmas hanya sebentar dan tidak menjalani rawat inap di tempat itu. Hal ini berbeda dengan pendapat Gani dimana Pasien sebagai pengguna pelayanan pengobatan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan pengobatan tersebut, persepsi pasien sebagai pengguna pelayanan dipengaruhi salah satunya adalah dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara yang menjadi suatu identitas tersendiri bagi provider dimata konsumen.²⁴

Dari hasil wawancara dengan beberapa responden yang memiliki persepsi baik terhadap kelengkapan sarana didapatkan bahwa ada beberapa komponen yang dirasakan masih harus diperbaiki oleh puskesmas, dimana dari dimensi Bukti fisik ketersediaan sarana diantaranya penerangan di ruang pemeriksaan masih kurang; kursi dan tempat tidur pasien yang belum baik serta ketersediaan air pada WC masih terbatas, Bukti ketepatan penggunaan sarana diantaranya kelayakan (ruang pemeriksaan, kursi, tempat tidur periksa) dan kelayakan berfungsinya WC pasien yang masih kurang, Bukti kemudahan pemanfaatan sarana diantaranya kemudahan dalam menggunakan WC pasien dan kemudahan dalam penggunaan sarana lain di ruang pemeriksaan yang masih terbatas. Kebersihan sarana diantaranya kebersihan puskesmas secara keseluruhan (ruang pemeriksaan, tempat tidur periksa, WC pasien, lantai, selasar ruangan dan alat kesehatan diruangan) masih kurang, serta pemenuhan kebutuhan fasilitas sarana kesehatan di ruang pemeriksaan dan sekitarnya belum sesuai harapan.

Korelasi Faktor Persepsi terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis faktor dan korelasi faktor didapatkan bahwa faktor 1 (pelayanan dokter dan perawat) memiliki nilai korelasi yang positif dengan kekuatan korelasi yang kuat, dimana nilai korelasi positif bermakna bahwa terdapat korelasi yang linier antara faktor 1 dan tingkat kepuasan dimana kenaikan nilai dari faktor dapat menaikkan tingkat kepuasan. Seperti telah dijelaskan sebelumnya bahwa diantara keseluruhan variable persepsi, variable persepsi mutu pelayanan dokter adalah variable yang dipersepsikan kurang oleh responden, namun sejalan dengan hal itu persepsi pasien terhadap pelayanan perawat adalah baik, hal ini karena dokter selalu bekerja dengan perawat, dimana dalam keadaan dokter tidak ada perawat dapat melakukan tindakan medis dalam batas tertentu untuk menggantikan dokter, berbeda dengan faktor kedua yaitu pelayanan obat dan kelengkapan sarana, dimana responden tidak begitu memperhatikan karena persepsi responden yang hanya menerima obat sebelum pulang dan kurang

memperhatikan sarana yang dimiliki oleh puskesmas.

Dari keseluruhan faktor yang terbentuk variable pelayanan dokter dan perawat memiliki tingkat komunalitas yang paling tinggi dan dapat menjelaskan faktor sebesar 95%, hal ini dikarenakan responden yang datang ke puskesmas bertujuan untuk mendapatkan pengobatan dan tindakan medis sehingga faktor pelayanan dokter dan perawat merupakan faktor yang paling utama menentukan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Supriyono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dilihat dari dimensi kehandalan pelayanan dokter dan perawat mampu menjelaskan atau memprediksi pasien puas secara positif. Lebih lanjut hasil analisis diskriminan yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa faktor kehandalan pelayanan dokter memiliki koefisien determinasi yang paling besar dalam persamaan model faktor dan diskriminan.²⁵

SIMPULAN

1. Ada korelasi antara pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan pasien
2. Ada korelasi antara pelayanan dokter dengan tingkat kepuasan pasien
3. Ada korelasi antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien
4. Ada korelasi antara pelayanan obat dengan tingkat kepuasan pasien
5. Ada korelasi antara persepsi mutu sarana dengan tingkat kepuasan pasien
6. Faktor 1 (pelayanan dokter dan perawat) memiliki korelasi yang positif dengan tingkat kekuatan korelasi yang kuat terhadap kepuasan pasien

SARAN

1. Dinas Kesehatan diharapkan lebih menekankan kepada dokter dan perawat, untuk meningkatkan profesionalisme dan kinerja dalam upaya menuju pelayanan prima terhadap pasien.
2. Dinas Kesehatan perlu melaksanakan pembinaan intensif ke Puskesmas dengan cara melaksanakan pembinaan wilayah secara lintas program.
3. Petugas administrasi supaya lebih meningkatkan kinerja terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat ya.
4. Dokter dan perawat supaya lebih mengutamakan dalam memberikan pelayanan yang hubungannya dengan keluhan dan tuntutan pasien.
5. Pelayanan obat harus lebih memperhatikan pengemasan obat agar pasien lebih memahami tentang penggunaan obat.

6. Sarana dan Prasarana Puskesmas agar lebih dipelihara dan diperhatikan sehingga pasien dapat menjadi nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan No 71 Tahun 2013, *Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*
2. Ramlah, *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap berdasarkan mutu pelayanan pada rumah sakit Faisal Makassar Tahun 2004*. Unhas., 2004
3. Robbins, Stephen. P, Luthan, *Perilaku Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta, 2008
4. Arifah, Umi, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di balai besar kesehatan paru masyarakat (BBKPM) Surakarta*, UMS Surakarta, 2013
5. Hamdanah, *Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien puskesmas tanjung pagar*, Banjarmasin, 2012- Jurnal- Diakses 24 Maret 2016
6. Yuniarti, Sri, *Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad AlKadrie Kota Pontianak Tahun 2015*. Universitas Tanjung Pura. Pontianak 2015
7. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 128/Menkes/sk/II/2004 tgl 10 Februari 2004 tentang *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Lampiran. Depkes RI. Jakarta. 2004 : 5
8. Hertiana, Siska, *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Kesehatan dengan Metode IPA di PKM Kartasura II Tahun 2009*. Unismu Surakarta. Jatim. 2009
9. Dinas Kesehatan Sulawesi Tenggara (Bidang Yankesfar), *Profil Kesehatan Kota Kendari Tahun 2015*
10. Trimurti, Iga, *Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*, Semarang, Undip 2012
11. Amalia, P, *Hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr.H.Soemarnososroatmodjo bulungan kaltim*, Universitas Andalas 2015

12. Kotler, Philip and Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Penerjemah : Benyamin Molan.PT Indeks, Jakarta, 2008
13. Parasuraman, A. Zeithaml, V. Berry L, *Kefinement and Reassesment of the SERVQUAL Scale*, Journal of Retailing, 67 ; 420-450, 1991
14. Suaib,Ahmad, *Hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di puskesmas penumping kota surakarta*, FKM UNAIR, 2015
15. Wira, Dwidyaniti, Ayu, Ida, *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Wangaya*, Prodi IKM Universitas Udayana, 2014
16. Sari, Nirmala, *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di puskesmas mojowarno kabupaten Jombang*, FKM Universitas Jember, 2014
17. Supriyono dan Poniman, *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit nirmala suri kabupaten sukoharjo*, Jurnal STIE AUB Surakarta, 2012
18. Kriswandi, Endrasti, *Hubungan mutu pelayanan instalasi farmasi dengan pengambilan obat pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah Surakarta*, FKM UMS, 2013
19. Kawahe, Monika,*Hubungan antara mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas teling atas kota manado*, FKM UNSRAT 2015
20. Kotler, Philip and Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Penerjemah : Benyamin Molan.PT Indeks, Jakarta, 2008
21. Mayefis, Delladari,*Pengaruh Kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek x kota Padang*, Fakultas Farmasi, Universitas Andalas, 2015
22. Supranto J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta Edisi Kedelapan, Jakarta, 2007
23. Samsi, *Analisis kepuasan pasien baru di pelayanan rawat jalan puskesmas harapan raya pekanbaru provinsi riau*, FKM Undip, 2010
24. Gani, A., *Aspek Ekonomi Pelayanan Kesehatan, Cermin Dunia Kedokteran nomor 90*, Persi, Jakarta, 2012
25. Supriyono dan Poniman, *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien*

rumah sakit nirmala suri kabupaten sukoharjo,
 Jurnal STIE AUB Surakarta, 2012