Efek Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Di Puskesmas Baki Tahun 2017

Quality Effect Of Services On The Satisfaction Of General Polyclinic Patients In Baki Health Center In 2017

Bangkit Ary Pratama[1]
[1]Politeknik Kesehatan Bhakti Mulia, Sukoharjo
ary.it777@gmail.com

Abstract*: Based on the preliminary survei results showed that out of 10 questionnaire questionnaires given to respondents, 6 respondents considered lack of discipline, politeness and friendliness in service delivery, 2 other respondents considered inadequate facilities in the service and 2 respondents considered lacking in service timeliness, it is necessary to research the quality of services provided to patients, because patient satisfaction is one indicator of the success of health services. The purpose of this research is to know the relation of quality of outpatient health service at Baki Sukoharjo Public Health Center. This research uses descriptive analytic research with research design using cross-sectional approach. Method of collecting data with questionnaire, population is recapitulation of outpatient visit that register general pol at Tras Health Center Year 2017 and number of sample of research are 56 outpatient. Data analysis used is univariate analysis and bivariate analyst. Sampling by accidental sampling (people encountered at the same time).Statistical test using spearman's rho correlation. Based on the results of research that has been done by the author at Baki Sukoharjo Health Center shows that the hypothesis is accepted that there is a positive and significant relationship between the quality of health services with the level of outpatient satisfaction at Baki Sukoharjo Public Health Center, with ρ = 0.001 with the value (r) of 0.802 means included in the interval very strong correlation strength. The conclusion of this study is there is a significant relationship between the quality of health services with the level of patient satisfaction in Baki Sukoharjo Health Center with a very strong correlation strength.*
Keyword *: Service Quality, Patient Satisfaction*

Abstrak: Berdasarkan hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa dari 10 angket kuesioner yang diberikan kepada respoden, 6 responden menilai kurang dalam tingkat kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan, 2 responden lain menilai fasilitas di tempat pelayanan kurang memadai dan 2 responden menilai kurang dalam ketepatan waktu pelayanan, maka perlu dilakukan penelitian terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di Puskesmas Baki Sukoharjo.Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analitik dengan rancangan penelitiannya menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Metode pengambilan data dengan kuesioner, populasi adalah rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan yang mendaftar poli umum di Puskesmas Baki Tahun 2017 dan jumlah sampel penelitian sebanyak 56 pasien rawat jalan. Analisa data yang digunakan adalah analisa univariat dan analis bivariat. Pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling* (orang yang di temui pada saat itu juga). Uji statistik menggunakan korelasi *spearman's rho*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Puskesmas Baki Sukoharjo menunjukkan bahwa hipotesis diterima yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Baki Sukoharjo, dengan nilai ρ=0,001 dengan nilai (r) sebesar 0,802 yang berarti termasuk dalam interval kekuatan korelasi sangat kuat. Kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baki Sukoharjo dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat.
Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

I. PENDAHULUAN

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah langkah penting untuk meningkatkan daya saing usaha Indonesia di sektor kesehatan.Hal ini tidak ringan karena peningkatan mutu tersebut bukan hanya untuk rumah sakit saja tetapi berlaku untuk semua tingkatan pelayanan fasilitas kesehatan di tingkat kecamatan yaitu Puskesmas. Puskesmas adalah bagian dari pelaksanaan teknis kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat baik di kota maupun di desa. Pelayanan Puskesmas didirikan untuk membangun kesehatan masyarakat. Dalam pengelolaan pelayanan Puskesmas dapat mempengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini membuat kualitas pelayanan menjadi bagian utama dalam memberikan pelayanan kepada publik. Peningkatan mutu dari khususnya organisasi

kesehatan menjadi penting untuk mendukung peningkatan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien-pasiennya.

Puskesmas Baki Sukoharjo merupakan salah satu pelayanan kesehatan tingkat pertama untuk mendapatkan layanan kesehatannya maka dari itu Puskesmas Baki Sukoharjo perlu memberikan pelayanan yang bermutu agar dapat memenuhi harapan bagi masyarakat yang tidak mempunyai alternatif lain dan yang akan memilih pelayanan yang lebih bermutu. Mutu pelayanan kesehatan sangatlah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dinilai dari subjektifitas terhadap kualitas pelayanan yang didasari oleh kebenaran, kenyataan obyektif yang ada, tetapi semata-mata menilai baik jika ada pengalaman menyenangkan yang dialami (Sabarguna, 2004).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan menunjukkan bahwa dari 10 pasien rawat jalan, 6 orang menyatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan pasien, dikarenakan kurangnya kedisplinan, kesopanan dan keramahan dalam pemberian pelayanan, 2 orang menilai kurang puas dalam tempat pelayanan yang kurang memadai, 2 orang lainnya menilai kurang dalam ketepatan waktu pelayanan, maka perlu dilakukan penelitian terhadap mutu pelayanan yang diberikan pada pasien, karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Namun jika pasien merasa tidak puas, maka ketidakpuasan pasien akan mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit, sehingga menjadi masalah yang harus segera ditangani oleh manajemen rumah sakit. Ketidakpuasan pasien kalau tidak segera ditangani dan berlangsung terus menerus dalam jangka waktu yang lama, akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rendahnya penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan rancangan penelitiannya menggunakan pendekatan *cross-sectional*, dimana data dari variabel bebas dan variabel terikat dikumpulkan pada waktu yang bersamaan yaitu dengan menggunakan kuesioner.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah rekapitulasi kunjungan pasien rawat jalan yang mendaftar di poli umum.

Besaran sampel yang digunakan oleh peneliti adalah rerata kunjungan per hari pasien yang mendaftar poli umum di Puskesmas Baki Sukoharjo.

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai konteks penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 2 tipe variabel, antara lain: Variabel Independen (Bebas) yaitu “Mutu Pelayanan Kesehatan” dan Variabel Dependen (Terikat) yaitu “Kepuasan Pasien”.

3. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dengan menggunakan data primer yaitu data di kumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan yang telah disiapkan melalui wawancara dan pengamatan langsung terhadap pasien.

4. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Validitas

Sempel terdiri dari 20 subjek penelitian dengan taraf signifikansi 5% (0,05) maka diperoleh nilai r_{tabel} yaitu 0,468. Uji validitas item atau butir ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS for windows 22*, proses ini menggunakan *product moment coefficient.* Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Agar penelitian ini lebih teliti, sebuah item sebaiknya memiliki kolerasi (r) dengan skor total masing-masing variabel ≥ 0,468.

Tabel 1. Hasil Tes Uji Validitas Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien

Variabel	Butiran Pernyataan	Kolerasi butiran skor total (r)	Keterangan
Mutu pelayanan	Semua item	≥ 0,468	Valid
Kepuasan pasien	Semua item	≥ 0,468	Valid

Pada kuesioner mutu pelayanan terdapat 25 item butir pertanyaan dan kepuasan pasien terdapat 20 item butir pernyataan dengan nilai korelasi lebih besar sama dengan 0,632, sehingga kedua kuesioner tersebut sudah valid atau sahih karena menyatakan adanya korelasi antara skor item dengan jumlah skor total sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas item atau butir ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS for windows* 22, proses ini menggunakan koefisien *alpha cronbach*. Angka reliabilitas *alpha* (yang dapat diterima) berkisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 dikatakan bahwa reliabilitas semakin tinggi. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* lebih dari 0,6.

Tabel 2. Hasil Tes Uji Reliabilitas Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Pasien

Variabel	Butiran Pernyataan	*Alpha cronbach*	Keterangan
Mutu pelayanan	Semua item	0,918	Reliabel
Kepuasan pasien	Semua item	0,894	Reliabel

Pada kuesioner mutu pelayanan 25 item butir pertanyaan dan kepuasan pasien terdapat 20 item butir pernyataan dengan nilai *alpha cronbach* sudah lebih dari 0,6 yaitu 0,918 dan 0,894, sehingga kedua kuesioner tersebut dikatakan reliable karena menunjukkan bahwa nilai *alpha cronbach* diatas 0,6 sehingga dapat digunakan untuk pengambilan data.

5. Analisis Data

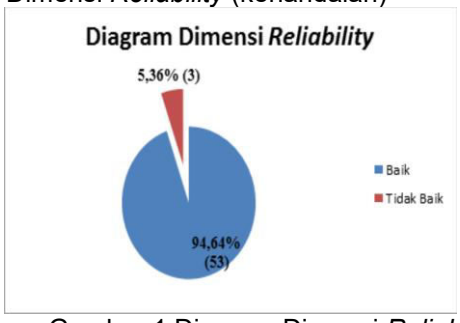
Analisis data dilakukan secara komputerisasi dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS for Windows* 22. Analisis data terdapat 2 macam yaitu : Analisis Univariat dan Analisis Bivariat

III. HASIL PENELITIAN

1. Hasil Analisis Univariat

a. Mutu Pelayanan Kesehatan

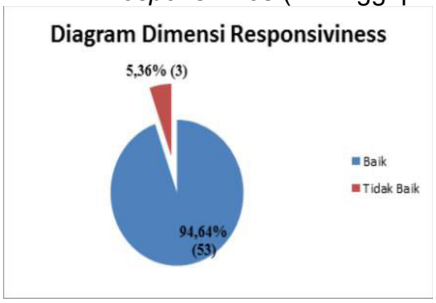
1) Dimensi *Reliability* (kehandalan)



Gambar 1 Diagram Dimensi *Reliability* di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 1 menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) poliklinik umum baik sebesar 94,64% (53) lebih besar dari yang tidak baik sebesar 5,36% (3).

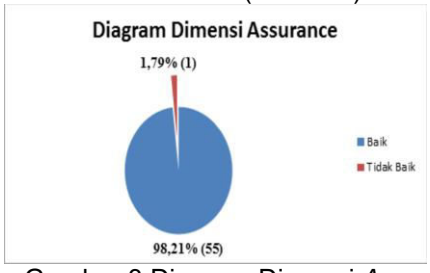
2) Dimensi *Responsivines* (ketanggapan)



Gambar 2 Diagram Dimensi *Responsiviness* di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 2 menunjukkan bahwa dimensi *responsivines* (ketanggapan) di poliklinik umum baik sebesar 94,64% (53) lebih besar dari yang tidak baik sebesar 5,36% (3).

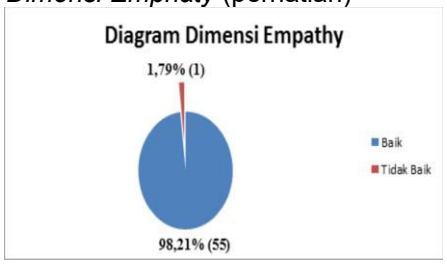
3) Dimensi *Assurance* (Jaminan)



Gambar 3 Diagram Dimensi *Assurance* di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 3 menunjukkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) di poliklinik umum baik sebesar 98,21% (55) lebih besar dari yang tidak baik sebesar 1,79% (1).

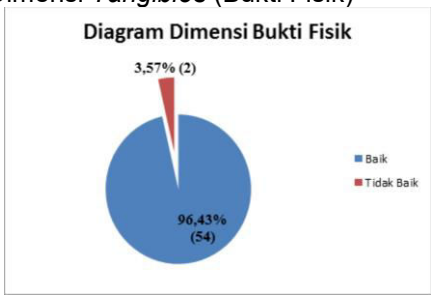
4) *Dimensi Emphaty* (perhatian)



Gambar 4 Diagram Dimensi *Empathy* di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 4 menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* (perhatian) di poliklinik umum sebesar 98,21% (55) lebih besar dari yang tidak baik sebesar 1,79% (1).

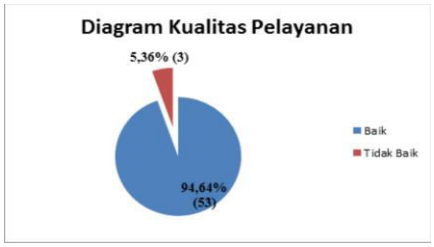
5) Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)



Gambar 5 Diagram Dimensi *Tangibles* di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 5 menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* di poliklinik umum baik sebesar 96,43% (54) lebih besar dari yang tidak baik sebesar 3,57% (2).

6) Kualitas pelayanan poliklinik umum di Puskesmas Baki

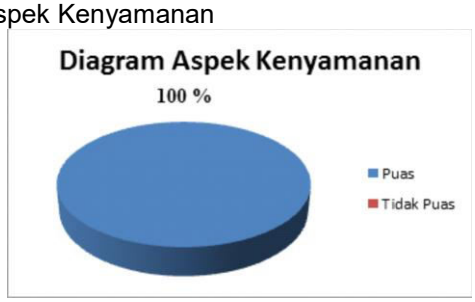


Gambar 6 Diagram Kualitas Pelayanan di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 6 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di poliklinik umum baik sebesar 94,64% (53) lebih besar dari yang kurang baik sebesar 5,36% (3).

b. Tingkat kepuasan pasien

1) Aspek Kenyamanan



Gambar 7 Diagram Aspek Kenyamanan di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

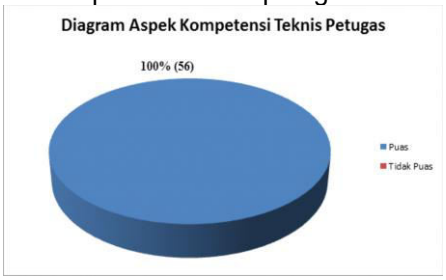
Gambar 7 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aspek kenyamanan di poliklinik umum puas sebesar 100% (56) lebih besar dari yang kurang baik 0% (0).

2) Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit

Gambar 8 Diagram Aspek hubungan pasien dengan petugas di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 8 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit puas sebesar 98,21% (55) lebih besar dari yang kurang puas sebesar 1,79% (1).

3) Aspek kompetensi teknis petugas



Gambar 9 Diagram Aspek kompetensi teknis petugas di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 9 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aspek kompetensi teknis petugas puas sebesar 100% (56) lebih besar dari yang kurang puas sebesar 0% (0).

4) Aspek Biaya

Gambar 10 Diagram Aspek Biaya di Poliklinik Umum Puskesmas Baki

Gambar 10 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap aspek biaya puas sebesar 100% (56) lebih besar dari yang kurang puas sebesar 0% (0).

5) Kepuasan pasien poliklinik umum di Puskesmas Baki

Gambar 11 Diagram Kepuasan pasien poliklinik umum di Puskesmas Baki

Gambar 11 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima di poliklinik umum puas sebesar 98,21% (55) lebih besar dari yang kurang puas sebesar 1,79% (1).

c. Hasil Anilisis Bivariat

1) Uji Normalitas Data

Analisa normalitas data ditujukan untuk menentukan teknik statistik apa yang akan digunakan dan data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berditribusi normal maka statistic yang digunakan statistic parametric dan jika data berdistribusi tidak normal maka menggunakan statistik non parametrik. Pada tabel 5. menunjukkan bahwa hasil uji normalitas data berdistribusi tidak normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

		Mutu Pelayanan Puskesmas	Kepuasan Pasien
N		56	56
Normal Parameters[a,b]	Mean	98.25	76.48
	Std. Deviation	11.967	7.872
Most Extreme Differences	Absolute	.201	.157
	Positive	.098	.104
	Negative	-.201	-.157
Test Statistic		.201	.157
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000[c]	,001[c]

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat pada nilai signifikan yang ada (Asymp. Sig) nilai p pada variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien berturut-turut (<0,001 dan 0,001) < 0,05, maka kedua variabel berdistribusi tidak normal. Maka teknik statistic yang digunakan adalah statistic non parametric.

2) Uji Statistik Data

Analisa ditujukan untuk mengetahui adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Pada tabel 6. menunjukkan bahwa terdapat korelasi (hubungan) positif antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan nilai (r) = 0,802.

Tabel 6. Hasil Analisa Bivariat Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

			Mutu Pelayanan Puskesmas	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Mutu Pelayanan Puskesmas	Correlation Coefficient	1.000	.034
		Sig. (2-tailed)		.802
		N	56	56
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.034	1.000
		Sig. (2-tailed)	.802	
		N	56	56

Berdasarkan statistik korelasi *spearman's rho* dari 56 pasien rawat jalan di Puskesmas Baki Sukoharjo, didapatkan nilai ρ=0,001 maka H0 ditolak dan Ha diterima sehingga ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien Poliklinik Umum di Puskesmas Baki Sukoharjo, dengan nilai (r) = 0,802 (rxy> rtabel), maka dikatagori cukup tinggi. Sehingga semakin tinggi mutu pelayanan yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

IV. PEMBAHASAN

1. Analisis Bivariat

a. Mutu Pelayanan Kesehatan

1) Dimensi Reliability (Kehandalan)

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan tingkat kesmpurnaan pelayanan yang dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan sehingga dapat mencapai kepuasan pasien. Dimensi reliability di pelayanan Puskesmas Baki berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimensi mutu reliability di poliklinik umum Puskesmas Baki, bedasarkan hasil penilaian responden baik sebesar 94,64% (53) dan kurang baik sebesar 5,36% (3). Berdasarkan penilaian tersebut, kehandalan petugas dalam memebrikan pelayanan sudah dalam kategori baik dengan presentase 94,64% (53). Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurasi sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum didalam promosi pelayanan. Dari keempat kualitas jasa, reliability dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

2) Dimensi Mutu Responsiviness (Daya Tanggap)

Dimensi mutu *responsiviness* berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani psien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dimensi mutu *responsiviness* di poliklinik umum Puskesmas Baki berdasarkan penilaian responden baik sebesar 94,64% (53) dan kurang baik sebesar 5,36% (3). Berdasarkan penilaian mutu tersebut, kemapuan dan kesiapan petugas dalam melayani pasien sudah dalam kategori baik dengan presentase 94,64% (53). Harapan pengguna pelayan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat

dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis.

3) Dimensi Mutu *Assurance* (Jaminan)

Dimensi mutu jaminan pelayanan di Puskesmas Baki berkaitan dengan sikap petugas yang sopan, ramah dalam memberikan pelayanan dan pengetahuan serta kemampuan yang dimiliki sesuai dengan bidangnya. Dimensi mutu *Assurance* di poliklinik umum Puskesmas Baki berdasarkan penilaian responden baik sebesar 98,21 % (55) dan kurang baik sebesar 1,79% (1). Berdasarkan penilaian tersebut, sikap petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pengguna sudah dalam kategori baik dengan presentase sebesar 98,21% (55). Dimensi ini berhubungan dengan pegetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap criteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko (Muninjaya, 2015).

4) Dimensi Mutu *Empathy*

Dimensi empathy pelayanan di Puskesmas Baki berkaitan dengan komunikasi secara efektif kepada pasien dan memeberikan pelayanan setiap saat kepada pasien dan memebrikan pelayanan setiap saat kepada pasien. Dimesi empathy di poliklinik umum Puskesmas Baki , Berdasarkan penilaian responden baik sebesar 98,21% (55) dan kurang baik sebesar 1,79% (1). Berdasarkan penilaian tersebut, rasa kepedulian dalam memberikan pelayanan sudah dalam kategori baik. Criteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungu kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peranan staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya (Muninjaya, 2015).

5) Dimensi Mutu Bukti Fisik

Dimensi bukti fisik pelayanan berkaitan dengan keadaan poli yang selalu bersih, ruang tunggu dalam keadaan nyaman dan fasilitas yang ada sudah memadai. Dimensi bukti fisik di poliklinik umum Puskesmas Baki dengan penilaian responden baik sebesar 94,43% (54) dan kurang baik sebesar 3,57% (2). Berdasarkan penilaian tersebut, fasilitas-fasilitas yang digunakan sudah dalam kategori baik. Sebagian besar menilai baik dari sarana prasarana yang disiapkan, karena mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing (Muninjaya, 2015).

6) Kualitas pelayanan poliklinik umum di Puskesmas Baki

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan tingkat kesmpurnaan pelayanan yang dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan sehingga dapat mencapai kepuasan pasien. Berdasarkan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di poliklinik umum mayoritas pasien menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik 94,64% (53) dan yang menyatakan kurang baik 5,36% (3). Kualitas pelayanan poliklinik umum di Puskesmas Baki dari penilaian 5 dimensi mutu sudah dalam kategori baik, mennjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang I satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta pihak lain tata cara penyelenggaraanya sesuai dengan kode etik. Penilaian penggunaan jasa pelayanan kesehatan juga akan ditunjukkan kepada substansi pesan yang disampaikan, cara penyampaiannya dan kualitas jasa yang diterima para pemakainnya. Kualitas jasa pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan atau ekspetasi pengguna yang sudah terpenuhi dan diterima tepat waktu. Untuk itu, para penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mamp memenuhi harapan pengguna jasa. (Muninjaya, 2015).

b. Kepuasan Pasien

1) Aspek kenyamanan

Aspek kenyamanan dalam kepuasan pasien berkaitan dengan

tempat poli, ruang tunggu dan waktu tunggu pelayanan yang tidak terlalu lama. Waktu tunggu yang terlalu lama yang akan membuat pasien bosan dan ruang tunggu yang kurang juga dapat membuat kepuasan pasien berkurang. Berdasarkan hasil penilaian responden di poliklinik umum puas sebesar 100% (56) lebih besar dari yang kurang puas 0%. Berdasarkan hasil penilaian tersebut, suatu kenyamanan yang dirasakan responden di poliklinik umum sudah memuaskan dan responden merasa nyaman dengan sarana yang diberikan. Kepuasan pasien juga memepengaruhi mutu pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung olrh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai (Muninjaya, 2015).

2) Aspek hubungan pasien dengan petugas

Aspek hubungan pasien dengan petugas berkaita dengan komunikasi antara petugas dengan pasien, hal ini sangat penting untuk pemberian pelayanan yang sesuai dengan yang diminta oleh pengguna. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap hubungan pasien dengan petugas di poliklinik umum puas sebesar 98,21% (55) dan yang kurag puas sebesar 1,79% (1). Berdasarkan hasil penilaian tersebut mayoritas responden menilai sudah puas dalam aspek hubungan pasien dengan petugas. Hubungan pasien dengan petugas Puskesmas merupakan interaksi antara pasien dengan petugas, komunikasi yang baik antara petugas dan pasien akan meimbulkan mutu pelayanan yang diberikan baik (Sabarguna, 2008).

3) Kompetensi teknis petugas

Kompetensi teknis petugas berhubungan dengan kemampuan petugas dalam memeberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur Puskesmas dan sesuai dengan keluhan pasien. Berdasarkan penilaian responden terhadap kompetensi teknis petugas di poliklinik umum puas sebesar 100% (56) lebih besar dari yang tidak puas sebesar 0% (0), maka dapat disimpulkan bahwa keseluruan responden sudah merasa puas dengan kompetensi teknis petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan keinginan pengguna. Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurasi sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum didalam promosi pelayanan. Dari keempat kualitas jasa, reliability dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

4) Aspek biaya

Biaya berkaitan dengan besar taraf yang dibayar sesuai dengan yang diberikan. Keseluruhan biaya bergantung dengan segala pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan penilaian responden terhadap aspek biaya di Puskesmas Baki puas sebesar 100% (56) lebih besar dari yang tidak puas sebesar 0% (0), maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan mayoritas responden merasa puas dengan biaya yang dikeluarkan yang sesuai dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya karena biaya merupakan taraf yag dibayar yang sesuai dengan pelayanan yang diterima (Sabarguna, 2008).

5) Kepuasan pasien di poliklinik umum Puskesmas Baki

Kepuasan konsumen merupakan suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kepuasan pasien di poliklinik umum Puskesmas Baki puas sebesar 98,21% (55) lebih besar dari yang kurang puas sebesar 1,79% (1). Hal ini berarti pelayanan yang didapatkan pasien sesuai dengan harapan mereka, namun juga ada pasien yang mendapatkan pelayanan lebih rendah dari apa yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan dinilai dari subjektifitas terhadap kualitas pelayanan yang didasari oleh kebenaran, kenyataan obyektif yang ada, tetapi semata-mata menilai baik jika ada pengalaman menyenangkan yang dialami, kepuasan juga merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yang juga merupakan persepsi ata ungkapan

pernyataan yang dinikmati pasien yang telah berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Sabarguna, 2008). Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya didapat hasil Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen sebesar 82,5% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 17,5% dikarenakan pada kenyamanan rumah sakit yang masih kurang baik dan hubungan petugas kesehatan dengan pasien yang masih kurang puas. Sedangkan pada penelitian ini mayoritas responden yang menilai puas sebesar 98,21% (55) lebih besar dari yang tidak puas sebesar 1,79% (1).

2. Analisis Bivariat

a. Uji Normalitas Data

Analisa normalitas data ditujukan untuk menentukan teknik statistik apa yang akan digunakan dan data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apabila data berditribusi normal maka statistic yang digunakan statistic parametric dan jika data berdistribusi tidak normal maka menggunakan statistic non parametric. Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat pada nilai signifikan yang ada (Asymp. Sig) nilai p pada variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien berturut-turut (<0,001 dan 0,001) < 0,05, maka kedua variabel berdistribusi tidak normal. Maka teknik statistic yang digunakan adalah statistic non parametric.

b. Uji Statistik

Pada saat dilakukan uji normalitas data,data tersebut berdistribusi tidak normal sehingga analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan spearman's rho. dimana terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel yang diuji. Arah korelasi positif yang berarti semakin tinggi tingkat mutu pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien (Sarwono, 2015).Berdasarkan hasil penelitian tersebut, membuktikan bahwa hipotesis diterima yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien poliklinik umum di Puskesmas Baki Sukoharjo. Dimana nilai ρ = 0,001 sedangkan nilai (r) sebesar 0,802, sehingga penelitian ini termasuk ke dalam interval kekuatan korelasi sangat kuat.Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Puspandari (2016) didapat hasil dr analisis data korelasi Product moment ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai ρ = 0,001 dan nilai (r) = 0,938 yang berarti terdapat korelasi antara variabel mutu pelayanan dengan variabel kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan korelasi Spearman's rho karena data tidak normal dengan hasil nilai p = 0,001 dan nilai (r) sebesar 0,802. Sehingga dapat ditarik kesimpulan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poliklinik umum di Puskesmas Baki Sukoharjo.Dengan nilai korelasi r sebesar 0,802 mempunyai arti hubungan yang cukup tinggi.(Arikunto, 2006).Sehingga kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan bagi pelanggan, serta petugas kesehatan.Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negative masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah.

V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Baki Sukoharjo sebesar 94,64% responden menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori baik dan 5,36% responden menyatakan kurang baik, sehingga mutu pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik.

Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Baki Sukoharjo sebesar 98,21% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 1,79%, sehingga sebagian besar pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Baki Sukoharjo dengan nilai ρ = 0,001 dan nilai (r) = 0,802 yang berarti terdapat korelasi antara variabel mutu pelayanan dengan variabel kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi yang sangat kuat. Arah korelasi positif yang berarti semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Depkes, RI (Departemen Kesehatan Republik Indonesia). 1991. *Pedoman Kerja Puskesmas.* Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik

Depkes, RI (Departemen Kesehatan Republik Indonesia). 2006. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia,* Revisi II. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik

Hatta, 2008.*Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan.*Jakarta: Universitas Indonesia.

Menkes RI. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/PER/III/2008 Tentang Rekam Medis*. Jakarta

Menkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta

Munijaya. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta

Murti B. 2013. *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan.* Yogyakarta:Gadjah Mada University Press

Notoatmodo S.2010.*Metodologi Penelitian Kesehatan.*Jakarta:Rineka Cipta.

Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium

Sarwono J.2015. *Rumus-rumus Populer Dalam SPSS 22 Untuk Riset Skripsi.*Yogyakarta:Andi Offset