

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Andi Maulana¹, Basri Aramico², Fauzi Ali Amin³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Aceh

Corresponding Author:  Andimaulana3700@gmail.com

ABSTRACT

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Puskesmas Kuta Baro terletak di Kecamatan Kuta Baro Aceh Besar dan memiliki wilayah kerja yang cukup luas untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang optimal. Namun, di puskesmas Kuta Baro hanya ada satu orang dokter, dan fasilitas yang kurang memadai untuk penanganan pasien. Tujuan penelitian ini mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain *Cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien usia ≥ 15 tahun yang ada di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar. Metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* sebanyak 92 responden dan analisis data menggunakan *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat yang mengalami kepuasan kurang terhadap pelayanan kesehatan sebesar 17,39% dan mutu pelayanan kesehatan kurang baik sebesar 15,22%. Hasil uji bivariat diperoleh ada hubungan mutu dengan kepuasan (*p*-value: 0,0001), kehandalan (*p*-value: 0,0001), daya tanggap (*p*-value: 0,009), jaminan (*p*-value: 0,938), empati (*p*-value: 0,011) dan bukti fisik (*p*-value: 0,321).

Kata Kunci

Kepuasan, Mutu Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Pelayanan yang bermutu sangat diperlukan merupakan hak setiap pelanggan dan dapat memberi peluang untuk memenangkan persaingan dengan pemberi layanan kesehatan lainnya, kualitas pelayanan dan nilai berdampak langsung terhadap pelanggan (Kui Son, *et al.*, 2005).

Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis di tengah persaingan global yang semakin kuat. Salah satu strategi yang paling tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan terbuka adalah melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan

yang bermutu, dan hasil mutu pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntunan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntunan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Saputra dan Ariani, 2019).

Kebijakan Kementerian Kesehatan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama khususnya Puskesmas adalah dengan menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi (Permenkes, 2015).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas ialah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Dalam menyelenggarakan fungsinya, puskesmas berwenang untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif, berkesinambungan dan bermutu. Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi sangat penting yang tidak bisa diabaikan. Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan rumah sakit (Permenkes, 2014).

Puskesmas Kuta Baro terletak di Kecamatan Kuta Baro Aceh Besar dan memiliki wilayah kerja yang cukup luas untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang optimal. Wilayah kerja Puskesmas Kuta Baro terdiri dari desa, dengan jumlah penduduk 28,419 jiwa, laki-laki 13,935 jiwa dan perempuan 14,484. Pelayanan di puskesmas tidak hanya pelayanan kuratif yang menyembuhkan tetapi juga pelayanan yang bersifat preventif dan rehabilitatif (Rangkuti, *et al.*, 2021). Ada beberapa pelayanan di Puskesmas Kuta Baru hanya ada satu orang dokter, dan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan pelayanan harus dilakukan dengan sistem antrian, artinya setelah satu pasien selesai dilayani baru pasien berikutnya dapat dilayani. Waktu untuk melayani pasienpun menjadi lama karena sebagian besar pasien yang berkunjung adalah pasien yang menerima prosedur tindakan kedokteran. Oleh karena itu, peneliti ingin meneliti hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baru.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar pada bulan Februari Tahun 2022 sebanyak 1.179. Pemilihan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental Sampling*, Menurut Sugiyono (2016) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dikarenakan penelitian ini kualitatif, maka pengolahan data dilakukan dengan tahap, editing, coding, cleaning dan tabulating. Analisis data menggunakan analisis Univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis Tabel 6.9 di atas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik lebih tinggi pada yang tingkat kepuasan kurang sebanyak 62,50%, dibandingkan dengan yang puas sebanyak 5,26%. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang baik lebih tinggi pada yang tingkat puas sebanyak 94,74%, dibandingkan dengan yang tidak puas sebanyak 37,50%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,0001, yang berarti H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasaan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Saputra dan Ariani, 2019).

Hubungan Kehandalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis Tabel 6.10 di atas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik lebih tinggi pada yang kehandalan kurang baik sebanyak 57,14%, dibandingkan dengan yang baik sebanyak 2,82%. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang baik lebih tinggi pada kehandalan baik sebanyak 97,18%, dibandingkan dengan yang kurang baik sebanyak 42,86%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,0001, yang berarti Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan Saputra dan Ariani (2019), yang memperoleh nilai p value 0,0001. Hal tersebut berarti ada hubungan antara kehandalan dengan mutu pelayanan kesehatan

Keterhandalan dalam hal ini berkaitan dengan ketepatan, dan keakuratan tindakan serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan maupun ketepatan waktu. Responden yang berkunjung sebagian besar mengharapkan bahwa keluhan atau penyakitnya dapat disembuhkan (Saputra dan Ariani, 2019).

Pernyataan yang diungkapkan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Samsi Jacobalis menyatakan bahwa faktor kepuasan bagi pasien tidak hanya berkaitan dengan dimensi kepuasan tetapi juga berkaitan dengan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien (Saputra dan Ariani, 2019).

Hubungan Daya Tanggap Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis Tabel 6.11 di atas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik lebih tinggi pada yang daya tanggap kurang baik sebanyak 30,77%, dibandingkan dengan yang baik sebanyak 9,09%. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang baik lebih tinggi pada daya tanggap baik sebanyak 90,91%, dibandingkan dengan yang kurang baik sebanyak 69,23%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,009, yang berarti Ha diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Farida *et al.* (2020), yang memperoleh nilai p value 0,291. Hal tersebut berarti tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Burhanuddin (2016) bahwa ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan ketanggapan (responsiveness) dengan kepuasan pasien. Dimensi responsiveness menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan (Irawan dalam Mutiara, 2018).

Hasil penelitian berbeda oleh Pratiwi (2016) bahwa responsiveness berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar responsiveness maka kepuasan pasien akan semakin besar. Daya tanggap adalah meliputi respon ataupun sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bagaimana kecepatan petugas dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap pasiennya.

Hubungan Jaminan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas KutanBaro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis Tabel 6.12 di atas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik lebih tinggi pada yang jaminan baik sebanyak 15,79%, dibandingkan dengan yang baik sebanyak 15,07%. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang baik lebih tinggi pada jaminan baik sebanyak 84,93%, dibandingkan dengan yang kurang baik sebanyak 84,21%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,938, yang berarti Ha ditolak. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan Farida *et al.* (2020), yang memperoleh nilai p value 0,003. Hal tersebut berarti ada hubungan antara jaminan dengan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2014) jaminan yang diberikan kepada pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian oleh Dewi (2016) bahwa jaminan (assurance) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. Dimensi assurance menekankan

pada perilaku para petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas harus selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan (Supranto, 2016).

Hubungan Empati Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis Tabel 6.13 di atas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik lebih tinggi pada yang empati baik sebanyak 35,29%, dibandingkan dengan yang baik sebanyak 10,67%. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang baik lebih tinggi pada empati baik sebanyak 89,33%, dibandingkan dengan yang kurang baik sebanyak 64,71%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value:

0,011, yang berarti H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara empati dengan mutu pelayanan kesehatan Penelitian ini sejalan dengan Farida *et al.* (2020), yang memperoleh nilai p value 0,025. Hal tersebut berarti ada hubungan antara empati dengan mutu pelayanan kesehatan. Penelitian sejalan dengan Sudian (2011), yang menunjukkan bahwa hasil uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% (df 0,05) menghasilkan nilai $p=0,000$, artinya ada hubungan yang bermakna antara empati dengan Mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Halim (2007) petugas harus merasa empati terhadap pasien, sehingga pasien merasa puas. Adapun pengaruh sifat empati menunjang pelayanan penunjang medik harus dapat menjalankan fungsinya untuk memuaskan pasien, memuaskan dokter yang juga merupakan konsumen, memberi pelayan yang mampu bersaing dengan pasien lain, mampu memberikan harga yang kompetitif dan dapat meminimalkan gangguan dan kesehatan pelayanan yang merugikan.

Hubungan Bukti Fisik Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis Tabel 6.14 di atas dapat dilihat bahwa mutu pelayanan kesehatan yang kurang baik lebih tinggi pada yang bukti fisik baik sebanyak 20,69%, dibandingkan dengan yang baik sebanyak 12,70%. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang baik lebih tinggi pada bukti fisik baik sebanyak 87,30%, dibandingkan dengan yang kurang baik sebanyak 79,31%. Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value: 0,321, yang berarti H_a ditolak. Dapat

disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan mutu pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan Farida *et al.* (2020), yang memperoleh nilai p value 0,001. Hal tersebut berarti ada hubungan antara bukti fisik dengan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Burhanuddin (2016) ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan pasien. Hubungan bukti fisik (tangible) dengan kepuasan disebabkan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan media komunikasi yang baik sehingga dapat dirasakan langsung oleh pelanggan yang berdampak pasien akan merasa puas (Nursalam, 2014

KESIMPULAN

1. Ada hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022 dengan nilai p value 0,005
2. Ada hubungan kehandalan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022 dengan nilai p value 0,0001
3. Ada hubungan daya tanggap dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022 dengan nilai p value 0,001
4. Tidak ada hubungan jaminan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022 dengan nilai p value 0,938
5. Ada hubungan empati dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022 dengan nilai p value 0,005
6. Tidak ada hubungan bukti fisik dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Baro Kecamatan Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022 dengan nilai value 0,321

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, et al., *Implementasi Pembelajaran Tematik di Sekolah Dasar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya; 2016.
- Alamsyah, Dedi. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika; 2011. Afrianti, N. & Rahmiati, C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Masyarakat Terhadap Protokol Kesehatan Covid-19. *J. Ilm. STIKES Kendal* 11, 113-124 2021.

- Aga, N. A. Perbandingan tingkat kepuasan peserta ASKES wajib dan sukarela terhadap mutu pelayanan kesehatan tingkat I. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*,8(4). 2005.
- Amalia *et al.*, Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Kehandalan dengan Minat Berobat Kembali di RSD Kalisat Kabupaten Jember, *e-Jurnal Pustaka Kesehatan* 2018, Vol.6 (9).
- Arwanda KF. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Tahun 2015*.
- Burhanuddin, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa, *jurnal mkmi* 2016, Vol. 12 (1)..
- Departemen Kesehatan RI., *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Dirjen Bina Kesehatan Masyarakat: Jakarta; 2003.
- Departemen Kesehatan RI., *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Depkes RI: Jakarta; 2009.
- Dewi, Meutia, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* 2016, Vol.5 (2).
- Farida, *et al.*, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya, 2020
- Gunawan, Indra, Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, *Jurnal Simplex* 2019, Vol.2 (1).
- Moniung *et al.*, Kualitas Pelayanan Publik Poli Anak Di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan* 2020, Vol. 2(5).
- Mutiara, Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek , JK Unila 2014, Vol. 2(1).
- Nursalam. *Ilmu Perilaku dan Pendidikan Kesehatan untuk Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika ; 2011.
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika
- Sondakh *et al.*, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Salemba Medika: Jakarta; 2013.
- Sriyanti, Cut, *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan Kesehatan*, BPSDMK: Jakarta: 2016.

Sudian, T., Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di

Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara, *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet; 2016.