

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di PUSKESMAS Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022

Fitri Mauliza Rahmah¹, Farrah Fahdhienie², Fahrисal Akbar³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Aceh

Corresponding Author :  ftrmauliza25@gmail.com

ABSTRACT

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang mendorong manusia untuk senantiasa menjaga kesehatannya. Organisasi penyedia layanan kesehatan seperti Puskesmas merupakan wujud penyediaan sumber daya di bidang kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini bersifat observasional analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara pada bulan Oktober- Desember tahun 2021, sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan selama 2 hari dari tanggal 1 Maret s/d 2 Maret 2022 menggunakan kuesioner melalui wawancara. Analisis data menggunakan uji *Chi Square* dengan menggunakan proses SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi teknis ($P= 0,422$), keterjangkauan ($P= 0,033$), kenyamanan ($P= 0,025$), hubungan antar manusia ($P= 0,044$), ketepatan waktu ($P= 0,042$) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022.

Kata Kunci

Kepuasan pasien, kompetensi teknis, keterjangkauan/akses, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihian kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (*World Health Organization*, 2017). Pelayanan kesehatan merupakan salah satu upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Gurning, 2018).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, secara tegas menyatakan bahwa pembangunan di bidang kesehatan di Aceh

dilaksanakan secara berkelanjutan yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kemakmuran rakyat (Undang-undang Republik Indonesia No.11, 2006).

Pembangunan kesehatan di Aceh didasari pada nilai-nilai perikemanusiaan (*humanity*), pemberdayaan (*empowermant*) dan kemandirian (*independency*), adil dan merata (*equity*), pengutamaan (*quality*) dan manfaat (*beneficiary*) target yang sejalan dengan kearifan lokal (syariat Islam dan adat istiadat) yang ada. Dengan demikian seluruh penduduk Aceh mempunyai kesempatan dan kemandirian untuk hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Khairunnisa, 2016) PP 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan ditetapkan untuk memberikan kepastian hukum dan menjamin akses masyarakat terhadap kebutuhan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah suatu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, Pemerintah mengadakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di setiap kecamatan. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam kegiatan pokok, puskesmas juga merupakan unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan masyarakat disuatu wilayah kerja(Ferry, 2009).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya. Kepuasan pasien ini dapat tercipta melalui pelayanan yang baik oleh para tenaga medis yang ada di Instansi Kesehatan. Dengan demikian apabila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Instansi tersebut (Winarsih. 2010).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas, Komplain yang tidak segera ditangani akan

mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasaan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 2002).

Berdasarkan data sekunder diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2017 hingga 2021 mengalami penurunan dan kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di puskesmas Tanah Jambo Aye. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2017 sebanyak 12.350 kunjungan pasien. Pada tahun 2018 ke 2019 mengalami kenaikan, sebanyak 13.500 menjadi 13.425 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2020 ke 2021 mengalami penurunan sebanyak 15.200 menjadi 14.155 (Profil Puskesmas Tanah Jambo Aye,2020).

Kualitas pelayanan kurang maksimal dikarena salah satu faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang sakit berkurang, atau karena faktor internal yakni pelayanan yang di berikan kepada pasien belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat. Berdasarkan data keluhan pasien melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Tanah Jambo Aye menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti, petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, pelayanan antrian untuk pasien poli umum lama, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat (Data Keluhan Pasien Puskesmas Tanah Jambo Aye, 2020).

Dari keluhan melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Tanah Jambo Aye menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan khususnya instalasi rawat jalan Puskesmas Tanah Jambo Aye masih kurang baik sehingga petugas kesehatan diharapkan mampu mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Penelitian Atika Fattah bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Khadijah Makassar pada

tahun 2016 . Menurut penelitian Petrus Bambang Sulistyo pada tahun 2016 menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Delangu. Berdasarkan hasil penelitian Atika Fattah, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pasien pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan kesehatan yang diberikan dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu kompetensi teknis, akses, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu.

Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019 hingga 2020 menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang maksimal untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan dan keinginan pasien. Maka peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *Cross Sectional Study* yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kompetensi teknis, akses, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pasien (Sumantri arif, 2011). Lokasi penelitian di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara. Waktu penelitian dilaksanakan bulan Maret 2022.

Analisis Data

Model analisis ini digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan variabel independen dan variabel dependen dalam kepuasan pasien dengan menggunakan uji *Chi Square* dengan tingkat kemaknaan (α) = 0,05, dengan kriteria:

1. H_0 ditolak jika $p < \alpha$ (0,05) maka terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. H_0 diterima jika $p > \alpha$ (0,05) maka tidak terdapat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

Penyajian Data

Data yang telah diolah akan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram yang disertai dengan penjelasan untuk menggambarkan kepuasan pasien berdasarkan kompetensi teknis, akses, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022, hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai *p value* 0,422.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sary, (2021) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS dengan nilai *p value* 0,281 (*p value* > 0,05). Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sudah maksimal dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada di rumah sakit.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori bahwa dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan, kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan. Dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikuti standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan yang ada di puskesmas tersebut (Pohan, 2007).

Hasil penelitian ini bahwa semakin kurang baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan keterampilan teknis medis dokter maka semakin kurang loyal pasien tersebut, yang menentukan mutu jasa pelayanan diantaranya adalah faktor kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pemberi pelayanan. Mutu pelayanan itu sendiri berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya.

Hubungan Keterjangkauan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022, hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan keterjangkauan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai *p value* 0,033.

Hal ini sesuai dengan Yeni (2011) bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan yang

signifikan antara akses dengan kepuasan pasien dengan nilai *p* value 0,012 (*p* value > 0,05). Penelitiannya menjelaskan bahwa akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit .

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis di ukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan (pohan, 2007).

Pendapat diatas sesuai dengan fakta yang didapat dalam penelitian, Akses geografis di ukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.

Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasaan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022, hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai *p* value 0,025.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Iin (2018) yang menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p* value 0,012 (*p* value > 0,05). Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (Nurdahniar, 2016).

Hubungan Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022, hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai *p* value 0,044.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Siswati (2018), menunjukan bahwa ada hubungan antara manusia dengan kepuasan pasien rawat inap nilai *p* value 0,015 (*p* value > 0,05).

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa hubungan antarmanusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan

cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ke tempat tersebut (Wijono, 2008).

Peneliti menjelaskan bahwa responden merasa dokter dan perawat sangat tanggap terhadap keluhan pasien, namun ada beberapa perawat yang kadang kurang ramah ketika melayani pasien, sehingga menyebabkan mereka tidak puas.

Hubungan Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022, hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai p value 0,042. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puji, (2016) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien dengan nilai p value 0,002 (p value $> 0,05$). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada pasien (Muninjaya, 2012). Salah satu kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah reliability yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu. Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu proses pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, apalagi jika dalam waktu tunggu itu, petugas kesehatan kurang melakukan interaksi dengan pasien yang sedang menunggu. Dengan kondisi demikian, pasien bisa saja menganggap pelayanan kesehatan di tempat tersebut kurang berkualitas dan merasa kurang puas. Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi adalah faktor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas padapasien (Sondang, 1996). Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi ketepatan waktu berhubungan dengan kepuasan pasien, hal ini disebabkan

responden menganggap ketepatan waktu pelayanan di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara masih lambat, di karenakan dokter dan perawat yang tidak selalu siap selama jam kerja puskesmas sehingga pasien harus menunggu untuk melakukan pengobatan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tanah Jambo Aye di Kabupaten Aceh Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara kompetensi teknis dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai p value 0,422.
2. Ada hubungan keterjangkauan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai p value 0,033.
3. Ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai p value 0,025.
4. Ada hubungan antara manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai p value 0,044.
5. Ada hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien rawat jalan poli umum di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara tahun 2022 dengan nilai p value 0,042.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, Muhammad. peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jakarta; Yayasan pustaka obor Indonesia; 2017.
- Andreassen, T. W. Satisfaction Loyality and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector. International Journal of PublicSector Management; 1994.
- Assauri,Sofyan. Manajemen Pemasaran.Jakarta :Rajawali; 1987.
- Azwar, Azrul. Pengantar Administrasi Kesehatan.Tangerang Selatan: Binapura Aksara; 2010.
- Barata, Atep A. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2003.
- Budhiarta, Iwan dan Muttaqin. Pengukuran Kualitas Pealayanan Kesehatan.Jawa Timur :Qiara Media; 2019.
- Ferry dan Makhfudli. Keperawatan kesehatan komunitas. Jakarta : salemba medika; 2009.

- Gurning, Pramita,f. Dasar administrasi dan kebijakan kesehatan masyarakat. Yogyakarta ; K-media; 2018.
- Hardiyansyah. Kualitas pelayanan public .Yogyakarta:Gava media; 2011.
- Irawan, handi, membedah strategi kepuasan pelanggan merek pemenang ISCA. Jakarta; PT.elex media komputindo kelompok gramedia; 2003.
- Jacobalis, S. Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia. Jakarta; IRSJA; 1995.
- Khairunnisa, Eksistensi Dan Peranan Kepala Dinas Kesehatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Propinsi Aceh, Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Malikussaleh :Aceh Utara, Jurnal Vol: 2 No.1;2016.
- Kotler, Philip. Pemasaran, perhotelan dan kepariwisataan.jakarta :prehallindo; 2002.