

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PAPA KELAN

Lingkan Angelita Yohana Rombon^{1*}, Beatrix Jetje Podung², Prycilia Pingkan Mamuja³

^{1, 2, 3}) Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat,

Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Manado

^{*)} e-mail korespondensi: lingkanrombon@gmail.com

Diterima : 21- 04-2021

Direvisi : 23-04-2021

Disetujui : 31-05-2021

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang diterima. Semakin bermutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang akan dimiliki pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas papakelan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang diambil melalui metode teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis uji statistik product moment pearson yang hasilnya digambarkan dalam tabel distribusi frekuensi. Dan diperoleh hasil mutu pelayanan $p=0,000$. Ini menunjukkan Mutu Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dan mempunyai $t_{hitung} = 29,465$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2,048$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang mengatakan bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan , Kualitas Pelayanan, Kepuasan , Puskesmas

Abstract

Patient satisfaction is a reflection of the quality or quality of health services received. The more quality the health services provided, the higher the patient's satisfaction will be. This study discusses to analyze and determine whether there is an effect of the quality of health services on patient satisfaction at Papakelan Public Health Center. The method used in this study is a quantitative research method with a cross-sectional approach. The number of respondents in this study amounted to 30 people who were taken through the saturated sampling technique method. The data collection method was by filling in the questionnaires. Data analysis was performed using Product moment pearson statistical test analysis whose results were described in the frequency distribution table. The results of the study showed the quality of service $p = 0.000$. This shows that service quality has a significant effect on patient satisfaction and has t count = 29.465 greater than t table = 2.048. Thus, H_0 is rejected and H_1 is accepted which says that service quality affects patient satisfaction at the Papakelan Community Health Center.

Keywords: Quality of Health Service , Service Quality, Satisfaction, Public Health Center

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dan membandingkan hasil pelayanan yang didapatkan pasien. Pasien akan puas apabila kinerja pelayanan yang diterima pasien kurang, sama atau melebihi harapan pasien. Penilaian persepsi pasien atau pendapat pasien juga termasuk dalam kepuasan pasien sudah banyak dilakukan pada sarana pelayanan kesehatan di banyak Negara, salah satunya Negara Prancis yang telah mewajibkan pelaksanaan survey kepuasan pasien pada pasien yang sakit di sarana pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit sejak tahun 1996. Di Iran, sudah banyak melakukan banyak penelitian terhadap kepuasan pasien dan kualitas layanan rumah sakit. Misalnya ada penelitian untuk mengukur kepuasan pasien, ditemukan 7 dimensi: komunikasi, kenyamanan, kebersihan, pengunjung, biaya dan kepuasan umum, petugas pelayanan. Dan kepuasan pasien dapat dilihat dari persepsi-persepsi atau pendapat pasien setelah menerima pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan di puskesmas akan dinilai baik ketika pelayanan puskesmas yang diberikan pada pengunjung dapat menimbulkan rasa puas pada pengunjung puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang juga sangat penting di Indonesia dan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu, terjangkau, adil dan merata. Dalam memenuhi harapan pasien sebagai pelanggan, maka puskesmas diharapkan dapat memberikan dan mengembangkan strategi perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Menurut Pyrwoastuti & Walyani (2015). Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan atau mengecewakan dapat dilihat dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu factor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah Nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi dari

setiap masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda.

Berdasarkan Observasi awal peneliti, peneliti mendapatkan informasi dan mendengar langsung keluhan salah satu pasien yang baru mendapatkan pelayanan di puskesmas papakelan. Munculnya persepsi-persepsi dari beberapa masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan kesehatan di puskesmas papakelan, juga rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat dari luar desa papakelan yang masih termasuk dalam wilayah tugas kerja puskesmas papakelan, maka diasumsikan kemungkinan rendahnya mutu pelayanan yang diberikan, sehingga ada masyarakat yang merasa tidak puas atas pelayanan tersebut. Mengacu pada uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas papakelan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Papakelan Kecamatan Tondano Timur pada bulan Oktober 2020. Populasi dan sampel berjumlah 30 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji *Product Moment Pearson* untuk mencari hubungan dan pengaruh antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas papakelan.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	20	67
Perempuan	10	33
Jumlah	30	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan sebanyak 20 orang (67%) laki-laki dan perempuan sebanyak 10 (33%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	n	%
14 – 35 tahun	20	67
36 – 45 tahun	5	17
46 – 55 tahun	4	13
56 > tahun	1	3
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 2 data tersebut menunjukkan sebanyak 20 orang (67%) yang berusia antara 14 hingga 35 tahun, 5 responden (17%) berusia 36 hingga 45 tahun, 4 responden (13%) berusia 46 hingga 55 tahun dan 4 responden (3%) yang berusia 56 tahun ke atas.

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
IRT	5	19.2
Petani	5	19.2
Supir	4	18.5
Swasta	12	25.9
PNS	1	5.1
Honorer	1	5.1
Tidak Bekerja	2	7.4
Total	30	100%

Berdasarkan pada tabel 3 karakteristik berdasarkan pekerjaan responden diketahui bahwa sebanyak 5 orang responden adalah Ibu Rumah Tangga (IRT), 1 orang responden merupakan Pegawai Negeri Sipil (PNS), 12 orang responden bekerja sebagai pegawai Swasta, 4 orang responden adalah supir, 5 orang responden atau 19.2% responden merupakan petani, 1 orang responden atau 5.1% responden adalah pegawai honorer dan 2 orang responden lainnya atau 7.4% tidak bekerja.

Tabel 4. Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir

Pendidikan	n	%
SMP	6	27.1
SMA	21	59.3
SD	1	4.9
S1	2	8.7
Total	30	100

Berdasarkan data pada tabel 4, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sebanyak 21 orang responden (59.3%), diikuti 6 orang responden (27.1%) pendidikan terakhir Sekolah Menengah Pertama (SMP), 2 orang responden (8.7%) pendidikan terakhirnya ialah Strata-1 (S1), dan yang memiliki pendidikan terakhirnya adalah Sekolah Dasar (SD) ada sebanyak 1 orang responden atau sebesar 4.9% dari total responden.

Untuk mengetahui keterpaduan pengaruh antara variabel X dan Y maka dilakukan uji t yaitu asumsi $n-2 = 28$

H_0 = Mutu Pelayanan tidak berpengaruh pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan

H_1 = Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada H_0 ditolak H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan demikian H_0 diterima H_1 ditolak. Dari perhitungan diperoleh (X) Mutu Pelayanan adalah 0,000. Nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan secara signifikan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan mempunyai $t_{hitung} = 29,465$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2,048$ dengan $\alpha = 0,05$ (menghitung $t_{tabel} : \alpha/2 : k-2 = 0,000 : 30-2 = 28$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan perasaan puas atau lega kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Dan perasaan puas atau lega seseorang dapat dilihat setelah mendapatkan atau menerima suatu pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu factor yang sangat penting karena mutu pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan atau mengecewakan dapat kita lihat dari

keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu factor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi dari setiap masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda. Masyarakat yang sudah maju dan juga memiliki pengetahuan yang tinggi, akan lebih memiliki kesadaran dalam memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan ndemikian juga dengan sebaliknya.

Untuk mencapai kepuasan, pasien harus mengalami atau merasakan pelayanan yang berkualitas karena yang diharapkan belum tentu akan merupakan hasil dari pelayanan yang akan diterima. Kepuasan Pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan yang diterima karena pengalaman pasien dengan petugas kesehatan dan lingkungan sekitar merupakan penilaian yang signifikan dari kepuasan pasien. Di bidang layanan kesehatan, hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien juga sudah diperbincangkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis data regresi linear sederhana menjelaskan pada saat Mutu Pelayanan (X) bernilai nol, maka Kepuasan Pasien (Y) akan bernilai 3,204 menunjukkan terjadinya kenaikan Kepuasan Pasien sebesar satu satuan, maka Mutu Pelayanan akan meningkat sebesar 3,204 satuan. Sehingga persamaan regresinya ditulis

$$\hat{Y} = 3,204 + 0,972X$$

Jika tidak ada variable mutu pelayanan maka kepuasan pasien akan sebesar 3,204 dan terdapat pengaruh positif dan signifikan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, dimana persamaan regresi sederhana dalam penelitian ini menunjukkan nilai Koefesien regresi X sebesar 0,972% menyatakan bahwa setiap penambahan 1% Mutu Pelayanan, maka nilai Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,972%. Koefesien regresi tersebut bernilai positif, maka dapat dikatakan bahwa arah pengaruh

variabel X terhadap variable Y adalah positif. Sementara itu dari analisis korelasi sederhana yang digunakan untuk mengetahui besarnya hubungan variable X (Mutu Pelayanan) terhadap variable Y (Kepuasan Pasien)

terdapat hasil dari table uji korelasi dan uji determinan diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,984 atau 98,4%. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 98,4% atau sangat kuat.

Interval Koefesien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1000	Sangat Kuat

Berdasarkan penafsiran di atas dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh nilai R = 0,984 hal ini menunjukkan bahwa nilai R termasuk pada kategori hubungan yang sangat kuat. Berarti semakin baik mutu pelayanan maka akan semakin meningkat juga kepuasan pasien.

Sementara itu untuk mengetahui besarnya Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien maka dicari koefisien determinasinya yang merupakan kuadrat dari koefisien korelasi dan angka koefisien determinasi dari hasil uji R yang dilakukan menjelaskan besarnya nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,984 dan (R Square) sebesar 0,969, yang mengandung pengertian bahwa kontribusi variabel bebas (Mutu Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) adalah 96,9% sedangkan sisanya 3,1% di sebabkan oleh faktor-faktor yang lain diluar variable X yang tidak dimasukan ke dalam penelitian ini. Selanjutnya untuk mengetahui keterpaduan pengaruh antara variable X dan Y maka dilakukan uji t yaitu sumsi $n-2=28$

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada H_0 ditolak H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_1 ditolak

dan dari hasil uji hipotesis diperoleh mutu pelayanan adalah 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau nilai $0,000 < 0,05$ yang berarti secara signifikan mutu pelayanan

berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan mempunyai $t_{hitung} = 9,465$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2,048$ dengan $\alpha = 0,05$ (menghitung $t_{tabel} : \alpha/2 : k-2 = 0,000 : 30-2 = 28$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang mengatakan bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Papakelan.

Hasil penelitian ini juga sama dengan hasil penelitian di salah satu rumah sakit yang ada di kabupaten Gresik yang dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien sebanyak 69%. Hasil perhitungan table anova mengindikasikan bahwa regresi secara statistic signifikan dengan $F=263,673$ untuk derajat $k = 1$ dan $n-k-1 = 117-1-1 = 115$ dan $P-value = 0,00 > 0,05$. Sedangkan perhitungan koefisien terhitung = 16,238 dengan derajat kebebasan $n-k-1 = 117-1-1 = 115$ dan $t = 1,981$. Kepuasan pasien akan meningkat ketika menerima atau mendapatkan pelayanan yang baik.

Ada juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Diani dkk, 2019 tentang pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Kirana Sepanjang Sidoarjo yang menunjukkan pasien yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 51 pasien (76,1%), yang menilai kualitas pelayanan sedang sebanyak 11 pasien (16,4%) yang menilai kualitas pelayanan buruk 5 pasien (7,5%). Pasien yang merasa puas sebanyak 51 pasien (76,1%), pasien yang merasa cukup puas sebanyak 10 pasien (14,9)%, dan yang merasa tidak puas sebanyak 6 pasien (9%). Dan dari hasil uji terdapat nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak H_1 diterima maka ada pengaruh.

Dan dari Aida Andriani (2016), melakukan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Hasil dari 65 responden, yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi melebihi sebagian dari responden yaitu 38 orang dengan presentase

(58,5%) yang mendapatkan kepuasan. Dan kurang dari separuh yaitu 24 orang (36,9%) yang mendapatkan mutu pelayanan rendah. Berdasarkan hasil uji statistic $p = 0,067 > \alpha = 0,10$. Maka $p = > \alpha$ maka dapat ditarik kesimpulan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Berbanding terbalik dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Mersono dan Elwindra yang menunjukkan antara karakteristik dengan tingkat kepuasan dan minat kunjungan ulang tidak ada pengaruh. $P = < 0,05$.

Factor-faktor lain yang juga dapat menyebabkan menurunnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas yaitu rendahnya atau menurunnya kepercayaan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan puskesmas untuk masyarakat. Pengalaman-pengalaman pasien dengan petugas kesehatan sangat menentukan perasaan atau kepuasan pasien. Oleh karena itu pasien harus mendapatkan perhatian yang serius dan kepuasan pasien dapat dijadikan tujuan utama yang harus terpenuhi karena meski bersifat subjektif tetapi untuk menentukan preferensi selanjutnya dalam memilih saranab pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Terdapat Pengaruh yang signifikan pada mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas papakelan Sehingga puskesmas papakelan harus lebih lagi dalam memperhatikan mutu pelayanan. Karena mutu pelayanan yang efisien dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien yang ada.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk

itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada orang tua, ketua program studi Ilmu Kesehatan Masyarakat UNIMA, pembimbing akademik, pembimbing skripsi, dan pihak Puskesmas Papakelan yang telah memberikan kerja sama yang baik dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aida Andriani. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *ejournal.lldikti10.id*
- Arikunto 2002:146. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- AYUNINGSIH, Diah Putri. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Jalur Nugraha Ekakurir JNE Express Cabang Utama Jember
- AZ-ZAHROH, Tazkiyatun Nafs. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*. *Journal.umg.ac.id*
- DO Handajani, FE Furi. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kirana Sepanjang Sidoarjo. *jurnal.bhmm.ac.id*
- Dr. Rasidin Calundu, Msi, M.Kes. 2018. Manajemen Kesehatan.
- Elisabeth Siwi Walyani, Amd. Keb, Th. Endang Purwoastuti, S.pd, APP. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan
- Marsono, & Elwindra. 2016. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. *Jurnal Persada Husada Indonesia*.
- Panagiotis Mitropoulus., Konstantinos Vasileiou., Ioannis Motropoulus. 2018. Understanding Quality and Satisfaction in Public Hospital Service: A Nationwide Inpatient Surver in Greece. *Journal of Relating and Consumer Service*
- Philip Kotler dan Amstrong. 2017 : 20, *Marketing Management*, Thirteenth Edisi cetakan kedua 2017
- Prof. Dr. Buchari Lapau, dr. MPH. Metode Penelitian Kesehatan
- Ratna, Ekasari, M, Sungging, Pradana, Gusti. Ardiansyah, M, Adhi, Prasnowo, A. Fathoni, Rodli, Khoirul, Hidayat. 2017. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum Islam*.
- Sri, Henny. 2016. PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI KLINIK SPOG RUMAH SAKIT DR. PIRNGADI MEDAN TAHUN 2016. *Respository.uinjkt.ac.id*
- Susan, Novitasari. Khadijah, Ika, Ayu, Dianasari. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Di RSUD IBNU SINA Kabupaten Gresik. *Journal.unigres.ac.id*
- Susi Novaryatiin, Syahrida Dian Ardhanay, Siti Aliyah. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*
- Tjiptono, Fandy 2016:137, Manajemen Jasa, edisi kedua, cetakan keempat, Penerbit : Andi, Yogyakarta