

# MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS BANGUNTAPAN 3 BANTUL

## *Quality of Health Services with Outpatient Satisfaction Banguntapan Community Health Center 3 Bantul*

**Valeria Yunita Cindy Day Poke<sup>1</sup> Tedy Candra Lesmana<sup>2</sup>,**  
\*Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Wira Husada Yogyakarta,  
Correspondensi: valeriacyndy62@yahoo.com

### ABSTRAK

Ketidakpuasan masih dirasakan banyak pasien ketika meminta pelayanan kesehatan ke puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas perlu memperhatikan mutu layanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. Jenis penelitian ini kuantitatif menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel yang diambil dengan teknik Accidental Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 92 orang. Data dianalisis dengan Chi-Square. Mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Banguntapan 3 berada pada kategori tidak baik sebanyak 53,3% dan kepuasan pasien berada pada kategori tidak puas sebanyak 55,4%. Ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul.

**Kata kunci:** mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

### ABSTRACT

*Dissatisfaction is still felt by many patients when asking for health services from the puskesmas. As the spearhead of health services in Indonesia, puskesmas need to pay attention to the quality of services provided. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services with outpatient satisfaction in Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. This type of research is quantitative using a cross sectional approach. Samples were taken by Accidental Sampling technique with a total sample of 92 people. Data were analyzed with Chi-Square. The quality of outpatient health services at the Puskesmas Banguntapan 3 is in the bad category as much as 53.3% and patient satisfaction is in the dissatisfied category as much as 55.4%. There is a relationship between service quality and outpatient satisfaction in Banguntapan 3 Public Health Center, Bantul.*

**Keywords:** *quality of health services, patient satisfaction*

### Pendahuluan

Ketidakpuasan masih dirasakan banyak pasien ketika meminta pelayanan kesehatan ke puskesmas. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas perlu memperhatikan mutu layanan yang diberikan. Persepsi tentang mutu yang buruk

akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan biasanya pasien akan mencari tempat pelayanan kesehatan yang lainnya (Kotler and Keller, 2016).

Kepuasan adalah ekspresi dari kesenjangan antara karakteristik layanan yang diharapkan dan dirasakan. Kepuasan

merupakan fenomena subjektif dan dapat ditimbulkan dengan menanyakan seberapa puas atau tidaknya pasien tentang layanan (Lochoro, 2004). Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk (Kotler & Keller, 2016).

Dimensi untuk mengevaluasi kepuasan terhadap mutu jasa meliputi: (1) keandalan, yaitu seperti janji ditepati sesuai jadwal dan diagnosisnya terbukti akurat; (2) daya tanggap, yaitu seperti tidak lama menunggu, mudah diakses dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien; (3) Jaminan, yaitu meliputi keterampilan, pengetahuan kepercayaan dan reputasi; (4) empati, yaitu seperti mengenal pasien dengan baik mengingat masalah penyakit dan lain-lain. (5) bukti langsung, yaitu meliputi ruang tunggu, ruang operasi peralatan dan bahanbahan tertulis (Zeithaml, Bitner and Gremler, 2017).

Kepuasan pasien pada suatu instansi puskesmas dapat diketahui dengan melakukan analisis kepuasan pasien. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan, maka fungsi

pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata *et al.*, 2013). Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan diukur berdasarkan komponen harapan pasien atas mutu layanan kesehatan dan kinerjanya (Pohan, 2007).

Mutu layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Persepsi mutu layanan dihasilkan dari perbandingan ekspektasi konsumen dengan kinerja layanan aktual (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). Penilaian terhadap mutu pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Trimurti, 2008).

Mutu yang baik membuat pelanggan akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan dapat dicapai dengan memperbaiki mutu pelayanan yaitu mendistribusikan pelayanan adil, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruangan serta kelengkapan,

kesiapan dan kebersihan peralatan medis dan nonmedis (Trimurti, 2008).

Salah satu unit pelayanan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul yang paling banyak pengunjungnya adalah rawat jalan. Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Banguntapan 3 pada Maret 2016 menunjukkan nilai 76,77. Angka itu menurun dibandingkan dengan survei IKM yang dilakukan pada periode sebelumnya 78,14. Hasil wawancara dalam studi pendahuluan pada 10 pasien di Puskesmas Banguntapan 3 diketahui ada 6 pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan petugas. Ketidakpuasan ini disebabkan karena pasien menunggu lama saat berobat dan kurang cepatnya tenaga medis dalam memberikan pelayanan. Menurunnya indeks kepuasaan dan masih adanya ketidakpuasan yang dirasakan pasien dapat disebabkan oleh mutu pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banguntapan 3 Bantul.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian Maret-September 2016. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan

pasien rawat jalan selama 3 bulan (Maret-Mei 2016) sebanyak 1.129 orang. Jumlah sampel sebanyak 92 orang ditentukan berdasarkan rumus Slovin. Sampel diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Mutu pelayanan diukur berdasarkan persepsi responden tentang keunggulan pelayanan kesehatan yang diharapkan menggunakan indikator bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Kepuasan diukur berdasarkan tingkat perasaan seseorang yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diterimanya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Data mutu pelayanan dan kepuasan diambil menggunakan kuesioner. Chi-Square digunakan untuk menganalisis hubungan mutu dan kepuasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Profil Responden**

Jenis kelamin pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Banguntapan 3 (Tabel 1) menunjukkan lebih banyak perempuan (60,9%) dibandingkan laki-laki (39,1%). Umur responden yang paling banyak kategori 26-35 tahun (37%) dan terendah adalah 65 > tahun (1,1%). Responden dengan jenis pendidikan paling banyak SLTA (50,0%), sedangkan tingkat pendidikan yang terendah yaitu tidak tamat

SD (4,3%). Pekerjaan responden paling banyak sebagai ibu rumah tangga (29,3%), wiraswasta (26,1%), pelajar/mahasiswa

(22,8%), pegawai swasta (15,2%), Buruh (3,3%), PNS/TNI/Polri (2,2%) dan petani (1,1%).

Tabel 1 Profil Responden menurut Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	36	39,1
Perempuan	56	60,9
Total	92	100,0
<b>Umur</b>		
17-25	21	22,8
26-35	34	37
36-45	13	14,1
46-55	13	14,1
56-65	10	10,9
65 >	1	1,1
Total	92	100,0
<b>Pendidikan</b>		
SD ke Bawah	4	4,3
SLTP	10	1,6
SLTA	46	50,0
D1-D2-D3	8	8,7
S1	16	17,4
Total	92	100,0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/Polri	2	2,2
Pegawai Swasta	14	15,2
Wiraswasta/Usahawan	24	26,1
Pelajar/Mahasiswa	21	22,8
Petani	1	1,1
Buruh	3	3,3
Ibu Rumah Tangga	27	29,3
Total	92	100,0

### Mutu dan kepuasan pelayanan kesehatan

Mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul (Tabel 2) menurut responden diketahui pada kategori baik sebanyak 43 orang (46,7%) dan tidak

baik sebanyak 49 orang (53,3%). Kepuasan responden dalam penelitian diketahui tidak puas sebanyak 51 orang (55,4%), tingkat kepuasan dengan kategori puas sebanyak 41 pasien (44,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu dan Kepuasan Pelayanan Kesehatan menurut Responden

Variabel	Frekuensi	%
Mutu		
Baik	43	46,7
Tidak baik	49	53,3
Total	92	100,0
Kepuasan	41	44,6
Tidak Puas	51	55,4
Total	92	100,0

Dalam penelitian ini, mutu yang dirasakan kurang baik berdasarkan indikator kehandalan adalah kecepatan pelayanan yang masih kurang. Hasil penelitian lain yang dilakukan di puskesmas cenderung menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan dirasakan pasien masih kurang. Waktu pelayanan kesehatan tersebut tentunya dijadikan dasar atau pedoman setiap puskesmas dalam memberikan pelayanan namun selama ini hal tersebut belum dilaksanakan oleh hampir seluruh Puskesmas

yang menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai jam pelayanan yang diberikan (Septiani, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala (Herman, Sudirman and Nizmamanun, 2014) menunjukkan bahwa pasien yang paling banyak berkunjung ke puskesmas merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

### Hubungan Mutu dengan Kepuasan Pelayanan

Tabel 3. Tabulasi Silang antara Mutu dengan Kepuasan Pelayanan

Mutu	Kepuasan				F	Total	Zig
	Tidak Puas		Puas				
	F	%	F	%			
Tidak baik	34	37,0	15	16,3	49	53,3	0,004
Baik	17	18,5	26	28,3	43	46,8	
Total	51	55,4	41	44,6	92	100,0	

Tabulasi silang antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien klinik rawat jalan Puskesmas Banguntapan 3 Bantul (Tabel 3) didapatkan mutu pelayanan pada kategori baik dengan kepuasan pasien pada kategori puas sebesar 18,5% dan tertinggi adalah mutu pelayanan kategori tidak baik dengan kepuasan kategori tidak puas sebesar 37%. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang tidak baik sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang berkunjung ke klinik rawat jalan Puskesmas Banguntapan 3 merasa apa yang diharapkan tidak sesuai dengan apa yang mereka terima saat mendapatkan pelayanan di Puskesmas Banguntapan 3 Bantul. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Way Halim (Andoko, Norman and Novalina, 2018) yang menyatakan sebanyak 54,1% pasien tidak puas dengan mutu pelayanan pada dimensi keandalan, sedangkan di Puskesmas Belawan (Yulina and Ginting, 2019) menyatakan sebanyak

51% pasien tidak puas karena mutu berdasarkan keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam pelayanan masih kurang baik.

Hasil uji korelasi Chi-Square antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien klinik rawat jalan, diketahui nilai *Sig.*  $0,004 < 0,01$  yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Beberapa penelitian serupa yang dilakukan di Puskesmas Bahu Kota Manado (Toliaso, Mandagi and Kolibu, 2018), Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep (Antina, 2016), Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang (Candra, Dewi and Shofiyah, 2017), Puskesmas Sokaraja (Etilidawati and Handayani, 2017), Puskesmas Wonorejo Samarinda (Riandi and Yuliawati, 2018).

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan mutu pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien

rawat jalan Puskesmas Banguntapan 3. Puskesmas Banguntapan 3 Bantul diharapkan meningkatkan kecepatan pelayanan kesehatan .

### Daftar Pustaka

Andoko, Norman, H. and Novalina, D. (2018) 'Hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018', *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12(2), pp. 92–102. Available at: <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/holistik/article/view/172/114>.

Antina, R. R. (2016) 'Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02), pp. 567–576. doi: 10.30996/jpap.v2i02.1010.

Bata, Y. W. et al. (2013) *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna akses sosial pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*. Available at: <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/fiki2013/article/view/508%5Cnhttp://jurnalkesmas.ui.ac.id/index.php/kesmas/article/view/2/4>.

Candra, P. M., Dewi, P. S. and Shofiyah, S. (2017) 'Mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS (Studi di Puskesmas Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang)', *Midwifery Journal Of STIKes Insan Cendekia Medika Jombang Volume*, 13(1), pp. 26–35.

Etilidawati, E. and Handayani, D. Y. (2017) 'Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional', *Medisains*,

15(3), pp. 142–147. doi: 10.30595/medisains.v15i3.2078.

Herman, Sudirman and Nizmayanun (2014) 'Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala', 5(2), pp. 22–35. Available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Preventif/article/view/5750/4516>.

Kotler, P. and Keller, K. L. (2016) *Marketing management*. 15th edn, *Marketing Management*. 15th edn. Essex: Pearson. doi: 10.4324/9780203357262.

Lochoro, P. (2004) 'Measuring patient satisfaction in UCMB Health Institutions', *Health Policy and Development*, 2(3), pp. 243–248. Available at: <http://www.bioline.org.br/pdf?hp04038>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) 'Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40. doi: 10.1002/9781118785317.weom090654.

Pohan, I. S. (2007) *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Penerapannya dalam pelayanan kesehatan*. 1st edn. Edited by P. Widyastuti. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. Available at: [https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC&pg=PR5&lpg=PR5&dq=Jaminan+mutu+pelayanan+kesehatan:+penerapannya+dalam+pelayanan+kesehatan+Imbal+S.+Pohan,+download&source=bl&ots=n1M9Ss yn3Y&sig=ACfU3U3qF0JLzZ3YCHmcbL\\_Hv94Em-bA&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiew](https://books.google.co.id/books?id=bO00Wy--gOUC&pg=PR5&lpg=PR5&dq=Jaminan+mutu+pelayanan+kesehatan:+penerapannya+dalam+pelayanan+kesehatan+Imbal+S.+Pohan,+download&source=bl&ots=n1M9Ss yn3Y&sig=ACfU3U3qF0JLzZ3YCHmcbL_Hv94Em-bA&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwiew).

Riandi, R. and Yuliyawati, R. (2018) *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun*

2018, *Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur*. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Available at: <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/845> .

Septiani, A. A. (2015) *Hubungan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan status kepuasan pasien umum di Puskesmas Poncol Semarang*. Universitas Negeri Semarang. Available at: <https://lib.unnes.ac.id/28010/1/6411411090.pdf>.

Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F. and Kolibu, F. K. (2018) 'Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado', *Jurnal KESMAS*, 7(4), pp. 1–10. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesma>

[s/article/view/23156/22851](https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesma/article/view/23156/22851).

Trimurti, I. (2008) *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro. Available at: <http://eprints.undip.ac.id/17719/>.

Yulina and Ginting, R. (2019) 'Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Belawan Tahun 2019', *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 2(1), pp. 26–33. doi: 10.35451/jkg.v2i1.204.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. and Gremler, D. D. (2017) *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. 7th edn, *Business Horizons*. 7th edn. Dubuque: McGraw-Hill Education.