

PENGARUH PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS GONDANG SRAGEN

Sinta Wismasari

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Tujuh Belas

E-mail:

Wismasari.shinta@ymail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dari temuan penulis tentang adanya gejala pasien di Puskesmas Gondang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas puskesmas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui distribusi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu tangibles, reliability responsiveness, assurance, empathy, dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik. Metode penelitian yang digunakan adalah eksplanatory research dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumentasi dan studi lapangan yang dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan analisis jalur, sedangkan pengolahan data dibantu dengan menggunakan software SPSS for Windows versi 22.0 dan disajikan dalam bentuk output SPSS dan persamaan matematika. Berdasarkan hasil penelitian, penulis membuat simpulan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Sukodono Sidoarjo sebesar 0,544. Ini artinya 54,4% kepuasan pasien di Puskesmas Sukodono Sidoarjo dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan secara simultan, dan sisanya yaitu 45,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan dan empati (68.00%), sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%). Dengan demikian kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Sukodono Sidoarjo diutamakan pada dimensi jaminan, yang mana pasien mengharapkan kinerja baik dari para petugas di Puskesmas Sukodono Sidoarjo.

Kata Kunci: pelayanan, kepuasan pasien, puskesmas

THE INFLUENCE OF COMPLAINTS HANDLING SERVICES AT HEALTH CENTERS WITH OUTPATIENT PATIENT SATISFACTION AT GONDANG PUSKESMAS

ABSTRACT

This research is based on the author's findings that the patient's symptoms at the Sukodono Health Center Gondang have not been satisfied with the services provided by the puskesmas staff. To determine the distribution of patient satisfaction based on five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability responsiveness, assurance, empathy, and to determine differences in patient satisfaction levels based on characteristics. The research used is explanatory research with a quantitative approach. Data collection techniques used are documentation studies and field studies conducted through observation and distributing questionnaires. Data analysis used path analysis, while data processing was assisted by using SPSS software for Windows version 22.0 and presented in the form of SPSS output and mathematical equations. Based on the results of the study, the authors conclude that the quality of service affects patient satisfaction at the Sukodono Health Center Sidoarjo by 0.544. This means that 54.4% of patient satisfaction at the Sukodono Health Center Sidoarjo is influenced by the dimensions of service quality simultaneously, and the remaining 45.6%

is influenced by other variables not examined. From the results of the study obtained data that the dimensions of service quality variables that have the greatest influence on patient satisfaction are the dimensions of assurance and empathy (68.00%), while the dimension that has the least effect is the dimension of responsiveness (6.54%). Thus, patient satisfaction with the services of the Sukodono Sidoarjo Health Center is prioritized on the guarantee dimension, where the patient expects good performance from the officers at the Sukodono Sidoarjo Health Center.

Keywords: *service, patient satisfaction, puskesmas*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) Tentang Kesehatan yang berbunyi, “*Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan*”. Dalam Pasal 28 H Ayat (1) tersebut memiliki makna setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2018). Di sisi lain manfaat yang didapat masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah kepastian dari pemerintah tentang pelayanan kefarmasian yang dilakukan berdasarkan nilai ilmiah, keadilan, kemanusiaan, perlindungan, serta keselamatan pasien atau masyarakat yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang memenuhi standar dan persyaratan keamanan, mutu, dan kemanfaatan (Kurniasih, 2012).

Aromaterapi merupakan metode penyembuhan penyakit dengan menggunakan minyak esensial dari tanaman dan pohon aromatik dengan pendekatan holistik untuk penyembuhan fisik, ketenangan pikiran dan jiwa serta rohani, sedangkan *aromacare* merupakan pemberian aroma-aroma relaksasi untuk meningkatkan relaksasi dengan pendekatan asuhan keperawatan melalui metode induksi.

Menurut penelitian Mahda, dkk. (2018), dari 16 responden terdapat 5 (31,25%) lansia mengalami peningkatan skor kualitas tidur, 5 (31,25%) mengalami penurunan skor kualitas tidur, dan 6 (37,5%) lansia lainnya memiliki kualitas tidur yang tetap. Sehingga disimpulkan terjadi penurunan skor nilai kualitas tidur membaik setelah diberikan relaksasi aromaterapi jasmin.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Karenanya, dalam penelitian kuantitatif pengukuran terhadap gejala yang diamati menjadi penting (Sugiono, 2014: 7). Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan Cross Sectional, yaitu pendekatan silang tidak menggunakan subjek yang sama (Arikunto, 2010: 15) penyusunan teori menjadi ciri khas utama (Galang, 2016).

Tempat dan Waktu Penelitian

Rencana penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan khususnya pada pelayanan ibu dan anak di puskesmas.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke poli KIA di Puskesmas Gondang.

Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *nonrandom sampling* menggunakan metode *accidental*, yaitu pengambilan sampel yang tidak berdasarkan perencanaan, melainkan karena spontanitas (Jenita, 2016).

HASIL PENELITIAN

A. Hasil

Karakteristik Responden

- 1) Adapun karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

Usia	Jumlah	Persen
18 – 23	1	10
24 – 29	5	50
30 - 35	4	40

- 2) Menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien setelah dirata-rata dengan tingkat usia berada di angka 28.50 yang artinya tidak baik.

Tabel 4.2

No. Responden	Pukul	Durasi
1. Tn. S	23:00 WIB	4 jam (23:00-03:00)
2. Ny. S	22:00 WIB	5 jam (22:00-03:00)
3. Tn. G	22:00 WIB	5 jam (22:00-03:00)
4. Ny. S	23:00 WIB	4,5 jam (23:00-03:30)

- a. Uji normalitas
Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pasien adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada 5 variabel, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan.

B. Pembahasan

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sukodono Sidoarjo dalam kategori puas sebesar 60% (10 orang), dan 10% (10 orang) dalam kategori kurang puas. Beberapa aspek yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pasien adalah aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas, dan biaya (Lupiyoadi, 2006).

Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menyatakan tingkat kepuasan tertinggi adalah pada kesesuaian jenis pelayanan yaitu sebesar 100%. Aspek yang memengaruhi penelitian ini adalah aspek kompetensi teknis petugas yang mengemukakan keterampilan, pengetahuan, dan kualifikasi petugas yang baik merupakan indikasi yang dapat memengaruhi kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2006).

Selain dari aspek yang memengaruhi tingginya kepuasan, ada aspek yang dapat memengaruhi rendahnya kepuasan pasien, yaitu aspek kenyamanan lingkungan. Dalam penelitian ini aspek perilaku petugas dalam pelayanan yaitu sebesar 50%.

Berdasarkan tingkat kepuasan yang dirata-rata dengan usia pasien menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada di angka 28.50 yang artinya tidak baik. Berdasarkan tingkat kepuasan variabel yang tertinggi secara deskriptif dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan variabel yang tertinggi adalah jaminan dan empati, yakni sebesar 6.80.

Berdasarkan *output* SPSS *test* “Of Homogeneity of Variances”, diperoleh nilai signifikan (sig) $>0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa lima variabel yang kita bandingkan tersebut adalah lebih besar atau homogen. Sehingga asumsi homogenitas dalam uji *one way anova* terpenuhi.

Berdasarkan *output* Anova di atas, diketahui nilai sig sebesar $283 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kelima sampel variabel tersebut berbeda secara signifikan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan sebagian besar pasien di Puskesmas Sukodono Sidoarjo sebagian merasa puas sebagian tidak puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain:

1. Bagi Puskesmas Sukodono Sidoarjo Sebagai bahan pertimbangan bagi puskesmas dalam

- pemberian pelayanan yang baik kepada pasien, khususnya pasien yang ada di poli KIA pasien rawat jalan untuk diperhatikan kepuasannya. Apabila kepuasan pasien meningkat, maka akan meningkatkan kualitas dan citra puskesmas di mata pasien.
2. Bagi petugas
Petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam merespons pasien di puskesmas agar kepuasan pasien semakin meningkat lagi.
 3. Bagi peneliti
Dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk meneliti lebih dalam dan menganalisis lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pasien di poli KIA pasien rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Kadir. 2015. *Statistika Terapan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Mamang, E, dan Sopiah. 2016. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Muninjaya, Gde AA. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Nasution, 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi 3. Salemba Medika. Jakarta.
- Parasuraman. 2000. *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.
- Silalahi, U. 2018. *Metodelogi, Analisis Data, dan Interpretasi Data untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Refika Adhitama. Bandung.
- Sinambela, L, P, et. al. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, dan Sofia, E. 2000. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2014. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Tim Pustaka Phoenix. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. PT Media Pustaka Phoenix. Jakarta.