

BEBERAPA FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN PRIMER

SITI MASDAH¹, ESTI NUR JANAH^{2*}, RAHMA YULIS³, ABD KADIR⁴, HENDRA YULITA⁵

Prodi Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Muhammadiyah Kalimantan Barat¹, Prodi D3 Keperawatan, Akademi Keperawatan Al Hikmah 2 Brebes^{2*}, Fakultas Ilmu kesehatan, Universitas Borneo Tarakan³, Prodi Profesi Ners Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Kaltim⁴, Jurusan Kebidanan, Poltekkes Kemenkes Kendari⁵
sitimasdah@itekesmukalbar.ac.id¹, estiNJ@gmail.com^{2*}, rahmayulis@borneo.ac.id³,
abdulkadirmakassar86@gmail.com⁴, hendrayulita71@gmail.com⁵

*Corresponding Author

Abstract: *Patient satisfaction is a customer response to fulfilling needs and expectations. The Rambah Samo I Puskesmas is one of the Puskesmas in Rokan Hulu Regency which has experienced a decrease in the number of patient visits utilizing services. The purpose of the study was to determine the relationship of several factors with patient satisfaction with primary health services. Quantitative research type with cross sectional design. The research was conducted in 2023 with a sample of 99 people. The research instrument used a research questionnaire. Data analysis was carried out univariate and bivariate. The results showed there was a relationship between reliability (p value 0.043), responsiveness (p value 0.040, POR 2.751) and there was no relationship between assurance (p value 1.000). It is recommended to the Puskesmas to be able to improve the quality of health services consisting of administrative officers, health worker services, and pharmacy services in order to provide friendly and attentive service to patients and provide clear information to patients.*

Keywords: *Reliability, Patient, Health Center*

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan respon pelanggan terhadap di penuhi kebutuhan dan harapan. Adapun Puskesmas Rambah Samo I merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Rokan Hulu yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan layanan. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan beberapa faktor yang dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer. Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan tahun 2023 dengan sampel berjumlah 99 orang. Instrument penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan kehandalan (p value 0,043), daya tanggap (p value 0,040, POR 2,751) dan tidak terdapat hubungan antara jaminan (p value 1,000). Disarankan kepada Puskesmas untuk Dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada pasien serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Kata Kunci : Kehandalan, Pasien, Puskesmas

A. Pendahuluan

Puskesmas sebagai salah satu FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) yang difungsikan sebagai gate-keeper dalam pelayanan kesehatan. Puskesmas dituntut untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan yang paripurna, adil, merata, berkualitas, dan memuaskan masyarakat. Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat di Indonesia, maka perlu adanya peningkatan upaya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, di antaranya akses terhadap pelayanan kesehatan dasar (Setianingsih, 2020).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu

ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Kaseger, 2021).

Kepuasan pasien merupakan respon pelanggan terhadap di penuhiya kebutuhan dan harapan. Hal tersebut merupakan penilaian pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang merupakan cerminan tingkat kenikmatan yang di dapatkan. Terdapat 5 indikator kepuasan pasien yaitu kenyataan (*tangibles*) berupa penampilan fasilitas fisik, kehandalan (*reliability*) berupa kemampuan petugas kesehatan dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (*responsiveness*) berupa kesediaan petugas kesehatan dalam membantu pasien saat mengalami kesulitan, jaminan (*assurance*) berupa kemampuan dalam menjawab pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (*emphaty*) berupa perhatian kepada semua pasien (Nursalam, 2013).

Hasil penelitian Asshifa (2020), menunjukan semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar. Hasil penelitian yang dilakukan Lubis (2020), menunjukkan empati berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan.

Berdasarkan observasi data diketahui Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 22 Puskesmas. Adapun Pusskesmas Rambah Samo I merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Rokan Hulu yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien yang memanfaatkan layanan. Diketahui jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Rambah 1 tahun 2020 berjumlah 3.145, tahun 2021 berjumlah 9.306 dan tahun 2022 mencapai 10.712. Meskipun terjadi peningkatan jumlah kunjungan dalam 3 tahun terakhir, namun selama tahun 2022 (Januari-Desember) terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Rambah Samo. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di Puskesmas didapatkan beberapa keluhan dari beberapa pasien terhadap pelayanan kesehatan termasuk dalam lambatnya penanganan.

Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui hubungan beberapa faktor yang dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan primer.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Rambah 1 dan dilaksanakan pada tahun 2023. Sampel berjumlah 99 orang. Variabel penelitian yaitu kehandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*). Instrument penelitian menggunakan kuesioner penelitian yang dianalisis secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien, Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kepuasan Pasien			
1	Kurang Puas	35	35,4
2	Puas	64	64,6
	Total	99	100
Kehandalan			
1	Kurang Baik	39	39,4
2	Baik	60	60,6
	Total	99	100
Daya Tanggap			
1	Kurang Baik	31	31,3

2	Baik	68	68,7
	Total	99	100
Jaminan			
1	Kurang Baik	40	40,4
2	Baik	59	59,6
	Total	99	100

Berdasarkan tabel di atas, diketahui terdapat 35 responden (35,4%) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terdapat responden yang menyatakan adanya kehandalan yang kurang baik petugas kesehatan yang berjumlah 39 orang (39,4%) dengan daya tanggap yang kurang baik berjumlah 31 orang (31,3%). Sementara itu terdapat responden yang menyatakan jaminan yang kurang baik oleh puskesmas dengan jumlah 40 orang (40,4%).

Tabel 2. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Kehandalan	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	19	48,7	20	51,3	39	100	0,043
Baik	16	26,7	44	73,3	60	100	
Jumlah	35	35,4	64	64,6	99	100	

Berdasarkan tabel di atas, dari 39 responden yang menyatakan kehandalan kurang baik, terdapat 19 orang (48,7%) yang kurang puas dalam pelayanan. Adapun dari 60 responden yang menyatakan kehandalan baik, terdapat 16 orang (26,7%) yang kurang puas dalam pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan p value 0,043 < 0,05, artinya terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	16	51,6	15	48,4	31	100	0,040
Baik	19	27,9	49	72,1	68	100	
Jumlah	35	35,4	64	64,6	99	100	

Berdasarkan tabel di atas, dari 31 responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik, diketahui 16 orang (51,6%) responden kurang puas. Adapun dari 68 responden yang menyatakan daya tanggap baik, diketahui 19 orang (27,9%) responden kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *Chi square* diperoleh nilai P value = 0,040 < $\alpha_{0,05}$, artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien

Tabel 4. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Jaminan	Kepuasan Pasien						P value
	Kurang Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	14	35,0	26	65,0	40	100	1,000
Baik	21	35,6	38	64,4	59	100	
Jumlah	35	35,4	64	64,6	99	100	

Berdasarkan tabel di atas, dari 40 responden yang menyatakan jaminan kurang baik, diketahui 14 orang (35,0%) responden kurang puas. Adapun dari 59 responden yang menyatakan jaminan baik, diketahui 21 orang (35,6%) responden kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan *Chi square* diperoleh nilai P value = 1,000 > $\alpha_{0,05}$, artinya tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien.

1. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas 1 Rambah Samo diketahui terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rambah Samo dan merupakan faktor risiko kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas 1 Rambah Samo.

Berdasarkan dari 7 butir pertanyaan terkait kehandalan. Sebagian besar responden menyatakan tidak setuju terkait Butir pertanyaan ke 3 yaitu terkait tenaga kesehatan puskesmas dapat memenuhi pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat. Secara univariate 39,4% masyarakat masih menganggap kehandalan petugas kesehatan belum cukup baik. Secara teori Indikator reliability (kehandalan) antara lain antrian berobat di puskesmas ini sudah dilakukan dengan tertib, tenaga kesehatan memberikan pengobatan kepada pasien dengan tepat, pasien dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, tenaga kesehatan selalu cepat dalam mengatasi keluhan pasien, petugas kesehatan datang tepat waktu. Dimensi reliability (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kaseger (2021) yang melakukan penelitian terkait Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X, diketahui terdapat hubungan antara kehandalan terhadap kepuasan pasien dengan p value 0,000.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan jawaban responden pada pernyataan kehandalan, hanya 39,4% responden yang menyatakan kehandalan kurang baik di Puskesmas Rambah Samo. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

2. Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas 1 Rambah Samo diketahui dari 31 responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik, diketahui 16 orang (51,6%) responden kurang puas. Adapun dari 68 responden yang menyatakan daya tanggap baik, diketahui 19 orang (27,9%) responden kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan Chi square diperoleh nilai P value = 0,040 < α 0,05, artinya ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan dari 7 butir pertanyaan terkait daya tanggap. Sebagian besar responden memberikan penilaian rendah terkait petugas di puskesmas yang bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pasien. Secara teori Indikator responsiveness (daya tanggap) adalah respon cepat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Diantaranya informasi dari petugas kesehatan mengenai jadwal pelayanan, cepat tanggap dalam melayani keluhan, waktu tunggu layanan serta petugas menerima saran dari pasien. Dimensi responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Amelia Tri Utami dkk (2018) yang meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, studi kasus pasien rawat

jalan Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek, dimana yang berdasarkan pada hasil uji statistik diperoleh nilai p value = 0,007 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan jawaban responden pada pernyataan variabel Responsiveness (daya tanggap), sebagian besar responden menilai baik dengan sebesar 68,7%. Jadi dapat dilihat bahwa bentuk interaksi antara petugas dan pasien sangat baik dan mempengaruhi kepuasan pasien.

3. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas 1 Rambah Samo, diketahui dari 40 responden yang menyatakan jaminan kurang baik, diketahui 14 orang (35,0%) responden kurang puas. Adapun dari 59 responden yang menyatakan jaminan baik, diketahui 21 orang (35,6%) responden kurang puas. Hasil uji statistik menggunakan Chi square diperoleh nilai P value = $1,000 > \alpha 0,05$, artinya tidak ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan dari 7 butir pertanyaan terkait bukti fisik atau fasilitas. Sebagian besar responden memberikan penilaian yang rendah terkait jaminan pelayanan bagi pasien KIS. Namun hampir 60% responden masih menyatakan cukup baik terkait adanya jaminan bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan Puskesmas. Dalam pelayanan kesehatan, assurance (jaminan) yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Asshifa (2020) yang melakukan penelitian terkait Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020, diketahui terdapat p value 0,001.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan jawaban responden pada pernyataan jaminan, 59,6% responden menganggap jaminan masih cukup baik di Puskesmas Rambah Samo. Sehingga hal ini berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien khususnya terkait jaminan.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Sehingga disarankan kepada Puskesmas untuk Dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari petugas administrasi, pelayanan petugas kesehatan, dan pelayanan apotik agar memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian kepada pasien serta memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

Daftar Pustaka

- Asshifa, N., Noorhidayah., Aquarista, M, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., Basri, M, H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan*. Vol. 9, No. 2.
- Lubis, R, A., Putri, A, D., Ginting, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatn dan Fisioterapi (JKF)*. Vol. 3, No. 1.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., dkk. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. Vol. 3, No. 1.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 67. In Menteri Kesehatan Reoublik Indonesia.
- Setianingsih, N., Ronoatmodjo, S. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*.