

**PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
RAWAT INAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
RAWAT INAP SIMPANG EMPAT KABUPATEN ASAHAN
TAHUN 2022**

Netty Herawati Hutagaol¹, Sondang Sidabutar², Paul Sirait³
Institut Kesehatan Sumatera Utara^{1,3}, Universitas Efarina²
Email¹ : hutagaoloke@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan. Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi kualitas layanan kesehatan di Puskesmas. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan Puskesmas dalam segi persepsi kepuasan pasien. Persepsi kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang bermutu.

Metode. Penelitian ini merupakan penelitian survei bersifat analitik menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang bersifat cross sectional. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Simpang empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan, dari bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Maret 2022 dengan sample 68 orang.

Hasil. Terdapat pengaruh persepsi daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (empathy), keandalan (reliability) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat

Hasil. Tingkat Kepuasan pasien di puskesmas rawat inap Simpang Empat di pengaruhi. responsiveness, assurance, assurance, tangible), empathy, dan reliability.

Kata Kunci, responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen Bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Keberhasilan

pembangunan kesehatan sangat ditentukan oleh kesinambungan antar upaya program dan sektor, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah dilaksanakan oleh periode sebelumnya (Kemenkes RI, 2015).

Kedudukan Puskesmas dalam Sistem Kesehatan Nasional adalah sarana pelayanan kesehatan strata pertama. Keberadaan Puskesmas di perkotaan pada dasarnya sama dengan puskesmas pada umumnya yaitu sebagai ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia yang

melaksanakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM). Keberadaan Puskesmas di perkotaan sangat dirasakan manfaatnya, hal ini tidak terlepas dari salah satu misi Puskesmas yaitu memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan dasar (Depkes 2005).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Puskesmas sebagai salah satu unit penyedia jasa pelayanan medis dan pelayanan rujukan senantiasa harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, karena baik tidaknya pelayanan tergantung kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan menunjukkan bagaimana mutu pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut (Trihono, 2015).

Berdasarkan data yang didapatkan dari Puskesmas rawat inap Simpang Empat jumlah kunjungan rawat inap di Puskesmas rawat inap Simpang Empat cenderung menurun dari tahun ke tahun. Di tahun 2019 terdapat sebanyak 320 kunjungan, di tahun 2020 terdapat 210 kunjungan, dan Data terbaru yang didapatkan peneliti diketahui bahwa pada periode bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021 terdapat 156 jumlah kunjungan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 orang pasien yang sedang dirawat di ruang rawat inap Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat menyatakan bahwa mereka merasa belum puas terhadap layanan

yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat, mereka menilai prosedur pendaftaran pasien untuk di Puskesmas masih dinilai merepotkan dan berbelit-belit, tenaga kesehatan dinilai lambat dalam memberikan layanan sehingga mereka merasa khawatir terhadap keselamatan pasien. Selain itu dokter yang memberikan layanan kesehatan jarang di tempat.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti ingin untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei bersifat analitik menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian yang bersifat cross sectional. Penelitian cross sectional dimaksudkan bahwa pengambilan dan analisis data variabel bebas atau variabel independen yakni persepsi pasien tentang mutu layanan dengan variabel terikat atau variabel dependen yakni tingkat kepuasan pasien dilakukan pada waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Rawat Inap Simpang empat Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan dilaksanakan pada rentang waktu dari bulan Desember 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Dengan berjumlah 68 orang.

HASIL

Daya tanggap (*responsiveness*)

Berdasarkan hasil analisis bivariat Yang berhubungan dengan

daya tanggap (responsiveness) petugas terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat Di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat Hasil uji statistik dengan uji chi-square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,00$ yang menunjukkan bahwa ada pengaruh. Dimana 68 responden yang menilai daya tanggap (responsiveness) petugas kurang 33 (82,5%) orang responden tidak puas. Sedangkan 2 (7,1%) responden yang menilai daya tanggap (responsiveness) petugas baik merasa Tidak Puas.

Assurance

Berdasarkan hasil analisis bivariat Yang berhubungan dengan Jaminan (Assurance) petugas terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat Di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat Hasil uji statistik dengan uji chi-square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,00$ yang menunjukkan bahwa ada pengaruh. Dimana 68 responden yang menilai Jaminan (Assurance) petugas kurang 31 (72,1%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai Jaminan (Assurance) petugas baik merasa sangat tidak puas.

Tangible

Berdasarkan hasil analisis bivariat Yang berhubungan dengan bukti fisik (tangible) petugas terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat Di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat Hasil uji statistik dengan uji chi-square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,00$ yang menunjukkan bahwa ada pengaruh. Dimana 68 responden yang menilai bukti fisik (tangible) petugas kurang 33 (82,5%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai bukti

fisik (tangible) petugas baik merasa sangat tidak puas.

Empathy

Berdasarkan hasil analisis bivariat Yang berhubungan dengan empati (empathy) petugas terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat Di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat Hasil uji statistik dengan uji chi-square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,00$ yang menunjukkan bahwa ada pengaruh. Dimana 68 responden yang menilai empati (empathy) petugas kurang 34 (73,9%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai empati (empathy) petugas baik merasa sangat tidak puas.

Keandalan (Reliability)

Berdasarkan hasil analisis bivariat Yang berhubungan dengan keandalan (reliability) petugas terhadap tingkat kepuasan pasien yang berobat Di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat Hasil uji statistik dengan uji chi-square menunjukkan bahwa nilai $p = 0,00$ yang menunjukkan bahwa ada pengaruh. Dimana 68 responden yang menilai keandalan (reliability) petugas kurang 33 (75%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai keandalan (reliability) petugas baik merasa sangat tidak Puas.

PEMABAHASAN

Dimana 68 responden yang menilai daya tanggap (responsiveness) petugas kurang 33 (82,5%) orang responden tidak puas. Sedangkan 2 (7,1%) responden yang menilai daya tanggap (responsiveness) petugas baik merasa Tidak Puas. Ini Disebabkan Petugas kesehatan di Puskesmas tidak

bekerjasama dengan baik untuk memberikan layanan yang baik kepada pasien. Persepsi daya tanggap (responsiveness) tentang mutu pelayanan dinilai berdasarkan penilaian pasien yang menilai apakah petugas kesehatan di Puskesmas meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan dalam pelayanan, petugas kesehatan di Puskesmas memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien dengan cepat, petugas kesehatan di Puskesmas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien selama proses pemberian layanan, kemudian petugas kesehatan di Puskesmas memberikan informasi mengenai kondisi pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti selama proses pemberian layanan, dan apakah petugas kesehatan di Puskesmas bekerjasama dengan baik untuk memberikan layanan yang baik kepada pasien.

Responden yang menilai Jaminan (Assurance) petugas kurang 31 (72,1%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai Jaminan (Assurance) petugas baik merasa sangat tidak Puas. Ini Di sebabkan Petugas kesehatan di Puskesmas tidak memberikan informasi kesehatan sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aritonang (2015) yang menjelaskan bahwa dari 67 orang responden, sebanyak 41 orang responden menyatakan bahwa jaminan dalam memberikan layanan kesehatan masih dinilai kurang baik sehingga responden masih belum puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Tuntungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Manurung (2014) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh

persepsi jaminan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pancur Batu. Responden yang memiliki persepsi jaminan dalam kategori baik 4,31 kali lebih merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pancur Batu.

Responden yang menilai bukti fisik (tangible) petugas kurang 33 (82,5%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai bukti fisik (tangible) petugas baik merasa sangat tidak Puas. Ini Disebabkan Fasilitas diruang perawatan dinilai tidak memadai untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aritonang (2015) yang menjelaskan bahwa dari 67 orang responden, sebanyak 33 orang responden menyatakan bahwa bukti fisik dalam memberikan layanan kesehatan masih dinilai kurang baik sehingga responden masih belum puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Tuntungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Manurung (2014) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh persepsi bukti fisik terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pancur Batu. Responden yang memiliki persepsi bukti fisik dalam kategori baik 3,16 kali lebih merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pancur Batu.

Responden yang menilai empati (empathy) petugas kurang 34 (73,9%) orang responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai empati (empathy) petugas baik merasa sangat tidak Puas. Ini disebabkan Petugas kesehatan di Puskesmas memberikan pelayanan kepada pasien tidak tanpa memandang status sosial pasien.

Empati merupakan kemampuan penyedia layanan kesehatan yang dilakukan langsung oleh petugas kesehatan untuk memberikan perhatian kepada pasien secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aritonang (2015) yang menjelaskan bahwa dari 67 orang responden, sebanyak 40 orang responden menyatakan bahwa empati dalam memberikan layanan kesehatan masih dinilai kurang baik sehingga responden masih belum puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Tuntungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Manurung (2014) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh persepsi empati terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Puskesmas Pancur Batu. Responden yang memiliki persepsi empati dalam kategori baik 3,72 kali lebih merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pancur Batu.

Responden tidak puas. Sedangkan 0 (0%) responden yang menilai keandalan (*reliability*) petugas baik merasa sangat tidak Puas. Ini disebabkan Prosedur pemberian layanan dan perawatan di Puskesmas dinilai tidak mudah dan berbelit-belit. Persepsi keandalan (*reliability*) tentang mutu pelayanan dinilai berdasarkan apakah prosedur penerimaan pasien di Puskesmas dinilai cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, pelayanan pemeriksaan pasien, pelayanan dan perawatan pasien pasca dinilai cepat, tepat, dan nyaman, petugas kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aritonang (2015) yang menjelaskan bahwa dari 67 orang responden, sebanyak 42 orang responden

menyatakan bahwa keandalan dalam memberikan layanan kesehatan masih dinilai kurang baik sehingga responden masih belum puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Medan Tuntungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Manurung (2014) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh persepsi keandalan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan di Puskesmas Pancur Batu. Responden yang memiliki persepsi keandalan dalam kategori baik 4,18 kali lebih merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Pancur Batu.

KESIMPULAN

Ada pengaruh persepsi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), persepsi bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Simpang Empat

REFERENSI

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (Edisi ke-3). Jakarta: Rhineka Cipta.
- Aritonang, P. (2015). *Persepsi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Medan Tuntungan Kota Medan* (Skripsi yang tidak dipublikasikan). Fakultas Kesehatan Masyarakat USU, Medan.
- Azwar, A. (2014). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan* (Edisi ke-4). Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

- Bustami, A. (2013). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya* (Edisi ke-2). Jakarta: Erlangga
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara (2018). *Profil kesehatan Provinsi Sumatera Utara tahun 2017*. Diakses dari https://www.kemkes.go.id/resources/download/profil/PROFIL_KES_PROVINSI_2017/02_Sumut_2017.pdf
- Gerson, R. F. (2014). *Mengukur kepuasan pelanggan* (Edisi ke-2). Jakarta: Rhineka Cipta.
- Keputusan Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Nomor HK.02.03/11/1911/2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Dasar.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.02.02/MENKES/52/2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019.
- Kotler, K. (2010). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Manurung, T. R. (2014). *Persepsi pasien tentang mutu pelayanan persalinan di Puskesmas Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang* (Skripsi yang tidak dipublikasikan). Fakultas Kesehatan Masyarakat USU, Medan.
- Muninjaya, A. A. (2014). *Manajemen kesehatan* (Edisi ke-2). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu perilaku kesehatan* (Edisi ke-3). Jakarta: Rhineka Cipta.
- Nursalam, S. (2015). *Manajemen pelayanan kesehatan: aplikasi dalam praktik profesional* (Edisi ke-3). Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, A., Valerie, A., & Zeithaml, B. L. (2011). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-37. Diakses dari <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapannya* (Edisi ke-2). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rakhmat, J. (2012). *Psikologi komunikasi* (Edisi ke-3). Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sarwono, S. (2013). *Sosiologi kesehatan beberapa konsep serta aplikasinya* (Edisi ke-2). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-

- 2). Jakarta: PT. Elek Media Kompetindo.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Edisi ke-3). Bandung: Alfabeta.
- Syafruddin, S. (2013). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan untuk tenaga kesehatan* (Edisi ke-2). Yogyakarta: CV. Trans Info Media.
- Tjiptono, F. (2014). *Kepuasan dalam pelayanan* (Edisi ke-3). Jakarta: Salemba Empat.
- Trihono. (2015). *Manajemen puskesmas berbasis paradigma sehat* (Edisi ke-3). Jakarta: CV Sagung Seto.
- Winardi, J. (2013). *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen* (Edisi ke-2). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.