

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Khalifatur Rahmi^{1*}, Eddy Rahman², Mahmudah³.

¹Khalifatur Rahmi, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Uniska MAB, NPM 2107010207

²Eddy Rahman, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Uniska MAB, NIDN 1121098601

²Mahmudah, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Uniska MAB, NIDN 1116058901

*Email Korespondensi : khalifaturrahmi739@gmail.com

Submitted : diisi oleh editor

Accepted: diisi oleh editor

Published: diisi oleh editor

Abstract

Patient dissatisfaction can be caused by various things, including inefficient time, poor product or service quality, service quality, prices or costs that do not meet patient expectations. Factors causing patient dissatisfaction include the quality of health services that are below standard. Service satisfaction standards are set nationally according to the Minister of Health of the Republic of Indonesia in 2016 concerning Minimum Service Standards for patient satisfaction, namely above 95%. The aim of this research is to identify and analyze the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the South Banjarbaru Community Health Center. This research method is quantitative research with a cross sectional design approach. The population in this study was an average of 1398 patients seeking treatment at Puskesmas Banjarbaru Selatan 2022. The sampling method was 94 respondents using accidental sampling and tested using Chi-Square analysis. Univariate results of patient satisfaction 89.4% satisfied, reliability 84.0% good, responsiveness 92.6% good, assurance 90.4% good, empathy 97.9% good and tangible 88.3% good. The results of this analysis bivariat show that between 5 dimensions of health service quality with patient satisfaction at Puskesmas Banjarbaru Selatan, namely reliability (p -value = 0.000) OR (95% CI) = 22.167 (4.770-103.009), responsiveness (p -value 0.025) OR (95% CI) = 8.571 (1.590-46.199), empathy (p -value=0.010) OR (95% CI) =0,887 (0,043-0,169), tangible (p -value 0.015) OR (95% CI)=7.333 (1.664-32.312) there is a relationship with patient satisfaction at Puskesmas Banjarbaru Selatan, while assurance (p -value=0.052) OR (95% CI) =5.571 (1.140-27.241) has no relationship to patient satisfaction. It is hoped that the community health center can increase the response speed of services, improve facilities and infrastructure so that public complaints can be minimized and the E-puskesmas system can be utilized optimally.

Keywords: assurance, empathy, Reliability, responsiveness, satisfaction, tangible,

Literature : 14 (2019-2024).

Abstrak

Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai hal diantaranya waktu yang tidak efisien, buruknya kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga atau biaya yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Faktor penyebab ketidakpuasan pasien diantaranya mutu pelayanan kesehatan yang dibawah standar. Standar kepuasan pelayanan ditetapkan secara nasional menurut Menteri Kesehatan RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Metode penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini rata-rata pasien yang berobat di Puskesmas Banjarbaru Selatan tahun 2022 sebanyak 1398 pasien metode pengambilan sampel dengan *Accidental Sampling* sebanyak 94 responden dan di uji menggunakan analisis *Chi-Square*. Hasil Univariat kepuasan pasien 89,4% puas, *reliability* 84,0% baik, *responsiveness* 92,6% baik, *assurance* 90,4% baik, *empathy* 97,9% baik dan *tangible* 88,3% baik. Hasil analisis bivariat ini menunjukkan bahwa antara mutu pelayanan kesehatan 5 dimensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan yaitu *reliability* (p -value = 0,000) OR (95% CI) =22,167 (4,770-103,009), *responsiveness* (p -value 0,025) OR (95% CI) =8,571 (1,590-46,199), *empathy* (p -value=0,010) OR (95% CI) =0,887 (0,043-0,169), *tangible* (p -value 0,015) OR (95% CI)=7,333 (1,664-32,312) ada hubungan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan, sedangkan *assurance* (p -value=0,052) OR (95% CI) =5,571 (1,140-27,241) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Saran diharapkan puskesmas dapat meningkatkan kecepatan tanggap pelayanan, meningkatkan sarana dan prasarana agar keluhan masyarakat dapat diminimalisir dan sistem E-puskesmas dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kata Kunci: assurance, empathy, reliability, responsiveness, satisfaction, tangible, kepuasan

Kepustakaan : 14 (2019-2024).

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). *Survey Design: Cross Sectional* dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 31-39.
- Afiny, F. N. 2016. Hubungan Antara Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu di Puskesmas Pujon Kabupaten Malang. *Karya Tulis Ilmiah*. Fakultas Ketokteran Unisversitas Muhammadiyah Malang.
- Agustina, D., Amalia, I., & Rahmah, L. A. 2023. Manajemen Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Tanjung Morawa. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 894-899.
- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139-145.
- Anggraeni, R. 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. CV. Budi Utama, Sleman.
- Ansel, R & C. Kurniawan. 2020. Analisis Faktor Kelelahan Mata pada Pekerja Pengguna Komputer. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*. 5(2), 356-365.
- Anwary, A. Z. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*.11(1), 397-408.
- Bunet, G. C., Lolo, W. A., & Rumondor, E. M. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tanawangko. *Pharmacon*, 9(3), 397-403.
- Diniati., Batara, A. S., & Sundari, S. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros. *Journal of Muslim Community Health*, 4(1), 31-42.
- Effendi, K & Junita, S. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90.
- Ferine, K.F & Juniarti. 2022. *Pelayanan SDM*. Selat Media Patrnrs, Yogyakarta.
- FKM Uniska. 2021. *Panduan Penulisan Proposal Skripsi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat*, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin.

- Haeruddin, H., Alwi, M. K., & Syamsuddin, U. 2021. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, 282-288.
- Hariputra, R. P., & Defit, S. 2022. Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 70-75.
- Hasyim, R. M. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Skripsi*. Universitas Negeri Alauddin Makassar.
(http://repositori.uinalauddin.ac.id/16372/1/Muh.%20Rahmadi%20Hasyim_70200112081.pdf di akses tanggal 12/11/2023).
- Herlina, V. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hutasoit, L., Wandra, T., Pardede, J. A., Siagian, M. T., Sitorus, F., & Tarigan, F. L. 2022. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2022. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2140-2150.
- Idris. H. 2019. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Kemenkes, RI. 2022. *Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah*. Peraturan Menteri Kesehatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- M Arifki, Z., & Muhammad, N. 2020. Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik: Jurnal Kesehatan*, 14(2), 187-194.
- Munadi, W.R.D., I.P.Sari & M.N.Huda. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Medis dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien BPJS Kesehatan di Intalasi rawat jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. *IKARS*, 1(2), 38-43
- Netriadi, L., Salfadri & Firdaus, T. R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal*, 3(1), 91-106.
- Norfai. 2021. *Kesulitan dalam Menulis Karya Ilmiah*. Jawa Tengah; Lakeisha.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta; PT Rineka Cipta.

- Patattan, A. A. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. 2022. *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM.
- Rezqi Jaya, I. B. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin. (http://repository.unhas.ac.id/18378/2/K011181501_skripsi_18-082022%201-2.pdf di akses tanggal 12/11/2023).
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *MKMI*,16(1), 38-47.
- Roflin, E., & Liberty, I. A. 2021. *Populasi, Sampel, Variabel dalam penelitian kedokteran*. Penerbit NEM.
- Setiawan, A.C. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Peserta BPJS di RSUD Kabupaten Magelang Tahun 2018. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Magelang. (<http://repositori.unimma.ac.id/2800/> di akses tanggal 5/12/2023).
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. 2022. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Setiawan, D., D. Ningsih & S. R. Handayani. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Jurnal Islamic Pharm*. 7(2), 79-85
- Sulistiyowati, W. 2018. *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. UMSIDA PRESS, Sidoarjo.
- Suryati., B. Widjanarko & VG. T. Istiarti. 2017. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 5 (5): 1102-1112.
- Wahyuningsih, S. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupate Sintang Tahun 2019.
- Winarno, M.E. 2013. *Metodelogi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*. Unitervitas Negeri Malang (UM Press), Malang.
- Yuliana., D.N.S. Marchamah., R.T.Desty. 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas X Kabupaten Grobongan. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1); 235-246.

Yuniasih, I., F. Nelfianti & I. Ruswandi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Manggunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal.* 5(1), 70-78.