KEPUASAN PASIEN DAN MINAT MEMANFAATKAN KEMBALI JASA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KANDANG KOTA BENGKULU

The Satisfaction of Patient and Interest to Re-Using Health Services in Kandang Public Health Center Bengkulu

Susilo Wulan[1], Desliana[1]

[1]Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu
Email : *wulan.susilo@gmail.com*

ABSTRAK

Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan tingkat pertama milik pemerintah wajib mengutamakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, adil dan merata. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Tujuan penelitian bertujuan untuk mempelajari Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu. Merupakan penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung dan tercatat di buku register Pukesmas Kandang Kota Bengkulu bulan Agustus 2016. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling. Pengukuran Kepuasan pasien dan Minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan diukur menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji univariat, uji bivariat menggunakan uji chi- square (χ^2). Hasil penelitian Dari 54 orang pasien yang datang ke Puskesmas Kandang terdapat Pasien yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu sebanyak 34 pasien (63,0 %), Pasien yang berminat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu sebanyak 38 orang pasien (70,4%). Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu dengan kategori sedang.

Kata kunci: *jasa pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, minat*

ABSTRACT

Puskesmas as the first-level provider of health services belonging to the government must prioritize the provision of quality health services, affordable, fair and equitable. The quality of good health services will create patient satisfaction and loyalty. The purpose of this study was to study the Relationship of Patient Satisfaction with Interest in Reusing Health Service in Puskesmas Kandang Kota Bengkulu.Is an analytic survey research using Cross Sectional approach. The population of this study were all the patients who visited and recorded in the register book pukesmas Kandang town Bengkulu August 2016. Sampling technique using Accidental Sampling. Measurement of patient satisfaction and interest in reusing health care services was measured using a

questionnaire. Data analysis using univariate test, bivariate test using chi square test (χ2). Results From 54 patients who came to Puskesmas Kandang there were Patients who were satisfied with the health service at Puskesmas Kandang Kota Bengkulu as many as 34 patients (63.0%), Patients interested in reusing health services at Bengkulu City Kandang Community Health Center as many as 38 people patients (70.4%). There is a significant correlation between patient satisfaction and interest in re-utilizing health service in Puskesmas Kandang Kota Bengkulu with medium category.

Keywords: *health service, interest, patient satisfaction*

A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh sistem dan tenaga pelayanan. Ketenagaan pelayanan sering kali menghadapi kendala dalam hal jumlah, sebaran, mutu dan kualifikasi, sistem pengembangan karir dan kesejahteraan tenaga pelaksana pelayanan. Permasalahan yang muncul dalam tataran mikro operasional memunculkan persepsi rendahnya kualitas pelayanan, yang berawal dari kesenjangan antara aturan dan standar yang ada dengan pelaksana pelayanan yang tidak dapat menerapkannya. Pemahaman terhadap keadaan nyata yang dihadapi di lapangan sangat penting untuk menelaah kembali landasan kebijakan, aturan dan standar untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Awi, 2005).

Salah satu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Menurut Solikhah meskipun Fasilitas Kesehatan milik pemerintah memiliki mutu rendah bila dibandingkan dengan milik swasta namun pemanfaatan pelayanan kesehatan milik pemerintah oleh masyarakat tetap tinggi (60-70%), hal ini dikarenakan masyarakat tidak memiliki pilihan lain dalam memperoleh pengobatan.

Kepuasan dijadikan dasar dalam menghubungkan karakteristik kualitas pelayanan kesehatan dengan minat dalam memanfaatakan kembali pelayanan kesehatan yang telah diperoleh. Kualitas pelayanan pada akhirnya memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyediaan jasa (puskesmas) dengan pelanggan (pasien), memberi dasar yang baik terciptanya loyalitas pasien dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi Puskesmas (Roderick S. Hooker, 1997). Penelitian (M.S Bowers, 1994) menyatakan bahwa kepuasan pasien lebih ditentukan oleh hubungan interpersonal dibandingkan kualitas proses dari suatu layanan. Hubungan interpersonal yang dimaksud adalah SERVQUAL (*Sevice Quality*) melalui dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*.

Permasalahan klasik yang sering timbul di Puskesmas adalah ketersediaan tenaga kesehatan, kelengkapan obat, serta sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Hubungan dan komunikasi antara petugas dan pasien belum tercipta dengan baik, sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kunjungan

pasien ke puskesmas maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, bermutu sehingga dapat memberikan kepuasan pasien.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Kandang terletak di dalam wilayah kecamatan Kampung Melayu dengan luas ± 8 km² meliputi kelurahan kandang, kandang mas, dan muara dua dengan jumlah penduduk 23.647 jiwa. Jumlah kunjungan di Puskesmas Kandang selama lima tahun terakhir (2013-2015) berfluktuasi dari 11.707, 11.397, 10.709,12.961 dan 13.923 (pasien umum,askes, jamskesmas dan bpjs). Berdasarkan informasi dari petugas kesehatan menurunya jumlah kunjungan dikarenakan berdirinya pelayanan swasta atau pesaing di sekitar wilayah kerja Puskesmas Kandang. Dari wawancara survei awal terhadap 10 pasien yang berkunjung di Puskesmas Kandang terdapat 4 orang pasien tidak puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan pemanfaatan pelayananan Puskesmas yang masih rendah karena ketika benar-banar sakit baru berkunjung ke puskesmas.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu?". Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari hubungan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu.

B. Metode Penelitian

Merupakan penelitian *survey analitik* dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung dan tercatat di buku register pukesmas Kandang kota Bengkulu Bulan Agustus 2016. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Pengukuran Kepuasan pasien dan Minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan diukur menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji univariat, uji bivariat menggunakan uji *chi- square* (χ^2).

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

Digunakan untuk memperoleh gambaran distribusi dan frekuensi dari variabel bebas (kepuasan) dan variabel terikat (minat kembali jasa pelayanan kesehatan) di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Puas	20	37,0
2	Puas	34	63,0
	Jumlah	54	100,0

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dialami oleh pasien setelah berkunjung dan memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang. Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa 63% Pasien puas terhadap pelayanan kesehatan dan 37% pasien merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Minat Memanfaatkan Kembali
Jasa Pelayanan Kesehatan

No	Minat Pasien	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Berminat	16	29,6
2	Berminat	38	70,4
	Jumlah	54	100,0

Minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan adalah suatu keadaan untuk menggunakan kembali dilain waktu setelah memperolah pelayanan kesehatan saat ini. Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa 70.4% pasien berminat untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu, sedangakan 29.6% tidak berminat.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan tabel tabulasi silang untuk melihat hubungan kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandag Kota Bengkulu dengan menggunakan uji *chi- square* (χ^2).

Tabel 3.
Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Memanfaatkan Kembali
Jasa Pelayanan Kesehatan

Kepuasan pasien	Minat		Total	x^2	p	C
	Tidak Berminat	Berminat				
Kurang puas	12	8	20			
Puas	4	30	34	11,834	0,001	0,454
Jumlah	16	38	54			

Tabel 3 di atas menunjukkan tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan diperoleh hasil dari 20 pasien yang kurang puas terdapat 12 pasien yang tidak berminat untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di puskesmas Kandang dan 8 pasien berminat memanfaatkan kembali. Sedangkan dari 34 pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas kandang diketahui 4 orang pasien yang tidak berminat memanfaatakan kembali jasa pelayaan kesehatan dan 30 orang lainya berminat memanfaatkan kembali. Hasil uji statistic *chi-square* (χ^2), menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayaanan di puskesmas Kandang kota Bengkulu (asymp.sig= 0,001) dengan tingkat keeratan hubungan (C) kategori Sedang.

D. Pembahasan

Menilai kualitas pelayanan kesehatan dari perspektif pasien sangat penting karena pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berkunjung atau berobat kembali. Tabel 3 menunjukkan bahwa pasien yang kurang puas lebih banyak yang tidak berminat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan sebesar 60%. Hal ini disebabkan karena responden

merasakan pelayanan yang kurang maksimal, seperti kurangnya kejelasan informasi yang diterima pasien, ketelitian dan kesiagaan petugas yang kurang, ketersediaan obat di apotek kurang lengkap serta lama menunggu saat konsultasi dengan dokter maupun saat mengambil obat. Kebiasaan ini yang mempengaruhi kurangnya kepuasan pasien karena pelayanan yang diterima di puskesmas kandang.

Pasien yang kurang puas tetapi masih minat untuk memanfaatkan kembali jasa pelayanan di puskesmas kandang sebesar 40%. Meskipun pelayanan kesehatan belum maksimal responden tetap berkunjung karena tidak punya pilihan lain ketika sakit harus mendapatkan pertolongan dari petugas kesehatan yang terdekat.

Pasien yang merasakan puas atas pelayanan kesehatan di puskesmas kandang lebih banyak yang berminat untuk memanfaatkan kembali (88%) dibandingkan yang tidak berminat yaitu sebesar 12%. Responden yang menyatakan berminat memanfaatkan kembali karena menilai kualitas pelayanan sudah baik serta segi akses mudah dijangkau oleh responden karena letak puskesmas yang berada di tengah-tengah pemukiman warga. Sedangkan responden yang puas karena kualitas pelayanan sudah baik namun tidak berminat kembali karena responden hanya membutuhkan pelayanan pada saat mereka sakit.

Pasien menghendaki kualitas perawatan yang terbaik, meskipun seringkali harapan tersebut tidak terpenuhi. Harapan pasien digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan agar mampu berkompetisi di pasar global. Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggan akan menghadapi masalah yang kompleks karena pengaruh bad word of mouth. Oleh karena itu, kepuasan pasien sangat penting dan harus dijamin dengan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga pasien tetap puas dan loyal (Hafizzurrachman, 2004).

Kepuasan pasien dalam penelitian ini berdasarkan perspektif pasien mengenai pelayanan kesehatan yang dirasakan saat berkunjung atau berobat di puskesmas kandang kota Bengkulu berdasarkan lima dimensi yaitu: 1) kebersihan, kerapian dan kenyamanan baik sarana prasarana maupun penampilan petugas kesehatan, 2) Ketelitian dan kesigapan petugas kesehatan serta kejelasan informasi yang diperoleh pasien, 3) Kepedulian petugas kesehatan serta ketepatan waktu pemberian pelayanan, 4) jaminan kesembuhan pengobatan, 5) empaty petugas dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status social pasien.

Semakin baik mutu pelayanan menurut pasien pada akhirnya pelayanan tersebut disukai sehingga berkesempatan untuk diminati kembali atau pasien semakin loyal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kandang 63% memuaskan pasien artinya pasien telah memberi pelayanan sesuai harapan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa factor antara lain pendekatan dan perilaku petugas serta mutu informasi yang diterima, porsedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, mutu makanan, pengaturan kunjungan, *outcome* terapi dan perawatan yang diterima. Apabila semua harapan pasien tersebut terpenuhi bisa dipastikan pasien akan loyal terhadap organisasi pelayanan kesehatan (rumah sakit atua puskesmas) menurut (Kuntjoro, 1996).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang

signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan (asymp.sig= 0,001). Penelitian ini sejalan dengan Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Solikhah, 2008), pada 97 pasien yang berkunjung Di Puskesmas Panggang ll Gunung Kidul Yogyakarta terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaaatan ulang pelayanan kesehatan.

Menurut (P. Kotler, 1995) kepuasan konsumen akan keseluruhan pelayanan akan positif dan besar pengaruhnya terhadap minatnya untuk berperilaku menggunakan jasa yang sama, apabila keonsumen merasakan pelayanan dengan kualitas yang tinggi yaitu pelayanan yang didapat sama atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Perilaku seseorang yang mengulang kembali pelayanan yang telah dirasakannya menunjukkan adanya suatu tanggapan yang dipengaruhi oleh sikap, keyakinan, pengetahuan tentang cara memanfaatkan suatu keadaan untuk mencapai tujuan.

Penelitian Churchil dan Suprenant menunjukkan bahwa minat dan perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya.

E. Kesimpulan

1. Dari 54 orang pasien yang datang ke Puskesmas Kandang terdapat 34 Pasien (63,0%) yang merasa Puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu.
2. Dari 54 Pasien yang berminat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu sebanyak 38 orang pasien (70,4%).
3. Ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu dengan kategori sedang.

Daftar Pustaka

Awi, R. (2005). *Pemanfaatan (Utilisasi) Fasilitas Pelayanan Kesehatan.* Medan: Universitas Sumatera Utara.

Churchill Jr., G.A. and Surprenant, C. (1982) *An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction*. Journal of Marketing Research (JMR), 19, 491-504. http://dx.doi.org/10.2307/3151722

Hafizzurrachman. (2004). Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*.

Kuntjoro, T. (1996). *Modul Manajemen Mutu Terpadu.* Yogyakarta: Ilmu Kesehatan Masyarakat Jurusan Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gadjah Mada.

M.S Bowers, J. W. (1994). *What Attribute Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery. Health Care Management Review.* Aspen Publisher.

P. Kotler, A. A. (1995). *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba, Terjemahan Emelia O.M.* Yogyakarta: Gadjah Mada University.

Roderick S. Hooker, R. P. (1997). Patient Satisfaction Comparing Physician Assistants Nurse Practitioners and Physicians. *The Permanent Journal*, 1.

Solikhah. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal manajemen Pelayanan Kesehatan*, 192-199.