

Gambaran Kualitas Layanan dan Citra Tentang Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tomalehu

Maryam Lihi (koresponden)

(Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada; lihimarya@gmail.com)

Suryanti Tukiman

(Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada)

Abdul Topan Samallo

(Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, STIKes Maluku Husada)

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan (Hafid, 2014). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas layanan dan citra tentang kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tomalehu tahun 2018. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif*. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampelnya sebesar 158 responden. Hasil dalam penelitian ini ditemukan responden dengan kategori puas yaitu sebanyak 84 responden (53.2%), sedangkan untuk kategori tidak puas yaitu sebanyak 74 responden (46.8%), kategori responden berdasarkan kualitas layanan dengan kategori baik yaitu sebanyak 135 responden (85.4%), sedangkan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 23 responden (14.6%), kategori responden berdasarkan citra dengan kategori baik yaitu sebanyak 80 responden (50.6%), sedangkan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 78 responden (49.4%). Kesimpulannya *kepuasan, kualitas layanan, dan citra* Puskesmas yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian hampir semua responden menjawab puas dan baik.

Kata kunci: kepuasan; kualitas layanan; citra puskesmas

PENDAHULUAN

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien (Hafid, 2014).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan (Hafid, 2014).

Citra pelayanan yang baik beberapa aspek yang perlu ditingkatkan menurut adalah daya tanggap para petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, para petugas kesehatan mungkin menganggap tidak berbahaya dengan penyakit yang dialami oleh pasien, akan tetapi untuk menentukan citra pelayanan yang baik hal tersebut yang dilihat oleh pasien, sehingga penanganan dengan cepat dan tepat yang harus dilakukan oleh petugas kesehatan. Empati antara perawat dengan pasien, karena hal tersebut adalah yang paling utama yang dilihat oleh seorang pasien, meskipun pengetahuan seorang perawat tidak terlalu bagus, tetapi hubungan perawat dengan pasien bagus maka para pasien tersebut akan memberikan pujian kepada perawat sehingga pasien tersebut mengatakan citra pelayanan yang diberikan sangat bagus. Tetapi kita sebagai perawat yang profesional, antara pengetahuan dan empati kepada seorang pasien harus seimbang, karena itu adalah bekal seorang perawat profesional.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan. Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan

jasa, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Tsudian 2011).

Berdasarkan data awal yang ditemukan diketahui bahwa di Puskesmas Tomalehu dari laporan tiga tahun terakhir menunjukkan adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien. Dimana tahun 2015 jumlah pasien yang berkunjung sebanyak 11.900 orang, tahun 2016 sebanyak 13.112 orang, dan pada tahun 2017 sebanyak 14.728 orang.

Selanjutnya studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 Mei 2018 di Puskesmas Tomalehu, peneliti melakukan wawancara kepada salah seorang petugas rekam medis di Puskesmas Tomalehu, menurut petugas rekam medis di bagian Tempat Pendaftaran Pasien (TPP) rawat jalan masih terdapat permasalahan mengenai pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dengan adanya pasien yang komplain terhadap petugas TPP. Komplain pasien yang ditujukan kepada petugas TPP berupa komplain terhadap kecepatan petugas pendaftaran yang dikarenakan kurang efisiennya dalam melakukan pendaftaran pasien hal ini dikarenakan lamanya petugas dalam memasukan data pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas layanan dan citra tentang kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tomalehu tahun 2018.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang ada di Puskesmas Tomalehu dari 3 bulan terakhir berjumlah 262 pasien. teknik pengambilan sampel adalah teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 158 responden

HASIL

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin sesuai hasil penelitian dapat diketahui pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi jenis kelamin pasien rawat jalan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	70	44,3
Wanita	88	55,7

Berdasarkan tabel 1 diketahui responden pria lebih sedikit di bandingkan responden wanita, yaitu pria sebanyak 70 orang (44,3%) sedangkan wanita 88 orang (55,7%). Ini menunjukkan bahwa yang menggunakan jasa jalan di dominasi oleh wanita.

Gambaran responden berdasarkan pendidikan sesuai hasil penelitian dapat diketahui pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi pendidikan pasien rawat jalan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Tidak Tamat Sekolah	17	10,8
SD/Sederajat	37	23,4
SLTP/Sederajat	48	31,0
SMA/Sederajat	41	25,9
Perguruan Tinggi	14	8,9

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa responden paling banyak memiliki pendidikan tamat SLTP/Sederajat yaitu 48 orang (31,0%) dan yang paling rendah adalah tamatan Perguruan Tinggi sebanyak 14 orang (8,9%).

Gambaran responden berdasarkan pekerjaan sesuai hasil penelitian dapat diketahui pada tabel 3.

Tabel 3. Distribusi pekerjaan pasien rawat jalan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	4	1,9
PNS	3	2,5
Pegawai Swasta	39	24,7
Buruh	64	40,5
Pedagang	48	30,4

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui responden paling banyak bekerja sebagai buruh yaitu 64 orang (40,5%) dan paling sedikit pekerjaan PNS sebanyak 3 orang (2,5%).

Gambaran responden berdasarkan kepuasan pasien sesuai hasil penelitian dapat diketahui pada tabel berikut.

Tabel 4. Distribusi kepuasan pasien rawat jalan

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
Puas	84	53.2
Tidak Puas	74	46.8

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa responden dengan kategori puas yaitu sebanyak 84 responden (53.2%), sedangkan untuk kategori tidak puas yaitu sebanyak 74 responden (46.8%).

Gambaran responden berdasarkan Kualitas layanan sesuai hasil penelitian dapat diketahui pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi kualitas layanan rawat jalan

Kualitas Layanan	Frekuensi	Persentase
Baik	135	85.4
Kurang baik	23	14.6

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa kategori responden berdasarkan kualitas layanan dengan kategori baik yaitu sebanyak 135 responden (85.4%), sedangkan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 23 responden (14.6%).

Gambaran responden berdasarkan citra layanan sesuai hasil penelitian dapat diketahui pada tabel 6.

Tabel 5. Distribusi citra layanan rawat jalan

Citra	Frekuensi	Persentase
Baik	80	50.6
Kurang baik	78	49.4

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa kategori responden berdasarkan citra dengan kategori baik yaitu sebanyak 80 responden (50.6%), sedangkan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 78 responden (49.4%).

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Suparman 2012).

Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tomalehu dinilai oleh responden sudah mampu memberikan kepuasan yang baik terhadap pasien. Hal ini ditunjukkan oleh sikap pasien yang menilai bahwa puskesmas sudah mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden lebih banyak memiliki kategori puas yaitu 53.2% dibandingkan dengan responden dengan kategori tidak puas yaitu 46,8%.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Irfan Bachtiar (2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap citran RSUD Salatiga. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa dokter dan perawat mampu memberikan pelayanan dengan baik terhadap pasien.

Kualitas Layanan

Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi (Supriyanto 2012).

Kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik oleh pasien adalah penampilan gedung, ketepatan waktu petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas perawat dalam memberikan pelayanan yang sama pada pasien, petugas Puskesmas akan segera mengkonfirmasi tepat waktu setelah melakukan pemeriksaan, kesediaan petugas Puskesmas/perawat dalam memberikan pertolongan segera setiap kali dibutuhkan, dan sikap ramah petugas, perawat dan tenaga non medis (bersikap sopan dalam memberikan pelayanan).

Sedangkan hal-hal dalam kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien adalah petugas Puskesmas maupun perawat yang memiliki kemampuan dalam melakukan tindakan medis dari petugas Puskesmas maupun perawat mampu membuat pasien merasa nyaman selama dirawat jalan, dan menilai petugas Puskesmas, dan perawat mampu meluangkan waktu secara pribadi dengan mendatangi pasien.

Dari hasil penelitian di atas berkaitan dengan Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Relibility*), Daya Tangkap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), Menunjukkan bahwa responden lebih banyak memiliki kategori puas yaitu 135 atau sebanyak 85,4% di bandingkan dengan kategori tidak puas 23 atau sebanyak 14,6%.

Citra Puskesmas

Citra Puskesmas terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan, dimana diketahui bahwa hasil penelitian ini menunjukkan citra dengan kategori baik yaitu sebanyak 80 responden (50.6%), sedangkan untuk kategori kurang baik yaitu sebanyak 78 responden (49.4%). Hal ini berarti semakin baik citra Puskesmas maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien Puskesmas Tomalehu.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Normasari (2013) menyatakan bahwa Citra yang baik dengan memberikan pelayanan melebihi harapan tamu pelanggan. Dengan hal ini, bisa menumbuhkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Asumsi peneliti bahwa salah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas adalah citra yang baik dari Puskesmas itu sendiri.

KESIMPULAN

1. Kepuasan pasien yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian hampir semua responden menjawab semua puas.
2. Kualitas layanan yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian hampir semua responden menjawab baik
3. Citra Puskesmas yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian hampir semua responden menjawab baik

DAFTAR PUSTAKA

1. Hafid, Anwar. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna YANKESTIS Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa.
2. Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
3. Suparman, A. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Mandalika Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat Tahun 2012, Skripsi FKM UI, 2012.
4. Supriyanto, Yuda dan Soesanto, H. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Diponegoro Journal of Management* 2012 Volume 1, Nomor1 :472-480
5. Tsudian, (2011). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*.