

IDENTIFIKASI PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLI UMUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS PESANTREN KEDIRI

IDENTIFICATION OF OUTPATIENT CARE AT POLYCLINIC TOWARDS PATIENT SATISFACTION PUSKESMAS PESANTREN KEDIRI

Yoanita Indra Kumala Dewi

Info Artikel

Sejarah Artikel

Diterima 19 Agustus
2015

Disetujui 31 Agustus
2015

Dipublikasikan 16
Desember 2015

Kata Kunci:

Pelayanan rawat jalan,
kepuasan, kualitas
pelayanan

Keywords:

*Outpatient care, patient
satisfaction, quality of
care*

Abstrak

Latar belakang: Kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada Puskesmas yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan. Maka dapat diartikan bahwa salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan penghitungan tingkat kepuasan pasien. **Tujuan:** Mengidentifikasi pelayanan rawat jalan di poli umum Puskesmas Pesantren Kediri terhadap kepuasan pasien. **Metode:** Pendekatan *cross-sectional* dengan menyebarkan kuesioner pada pasien poli umum Puskesmas Pesantren Kediri. Jumlah sampel sebanyak 30 pasien poli umum diambil dengan teknik *random sampling*. Variabel independen yaitu 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, sedangkan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. **Hasil:** Tingkat kepuasan pasien yang tertinggi terdapat pada dimensi *assurance* pada aspek mengenai obat-obatan yang diberikan murah dan manjur sebesar 100%, dan untuk tingkat kepuasan pasien terendah terdapat pada dimensi *reliability* aspek jam buka puskesmas yang terbatas pada pukul 07.30-11.30 sebesar 63,3%. **Simpulan dan saran:** Mutu pelayanan rawat jalan poli umum Puskesmas Pesantren Kediri sudah cukup baik, dibuktikan dengan hasil identifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli umum sudah cukup tinggi. Puskesmas Pesantren Kediri diharapkan ada peningkatan nilai tambah pada dimensi *reliability*.

Abstract

Background: Patient satisfaction created patient loyalty to health facilities that can give a great quality health services. It means that one of indicators of patient satisfaction is by measuring patient satisfaction level. **Objectives:** To identified outpatient care in polyclinic towards patient satisfaction at Puskesmas Pesantren Kediri. **Methods:** *crosssectional* approach by distributing questionnaires for patients at polyclinic puskesmas pesantren, kediri. Total sample of 30 patients polyclinic taken by random sampling technique. Independent variables are 5 dimensions of service quality, while the dependent variable is the level of patient satisfaction. **Results:** The level of patient satisfaction were highest in *assurance* dimension on aspect of the drugs given by puskesmas pesantren are cheap and effective for 100%, and for the level of patients satisfaction were lowest for the *reliability* dimension on aspect limited opening hours for polyclinic from 07.30 to 11.30 for 63,3%. **Conclusions and suggestions:** The quality of outpatient care in polyclinic towards patient satisfaction at Puskesmas Pesantren Kediri is good enough, evidenced by the results of the identification for the level of patient satisfaction already quite high. Puskesmas Pesantren Kediri expected to improve some point plus especially on *reliability*.

Korespondensi :

Staf pengajar S1 Kesehatan Masyarakat IIK Bhakti Wiyata Kediri. E-mail: agnes_yoanita@yahoo.com

PENDAHULUAN

Salah satu konsep dasar puskesmas adalah dalam hal pembangunan kesehatan, yaitu penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pernyataan tersebut, meyakini bahwa puskesmas adalah suatu pelayanan kesehatan yang berorientasi ke arah kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat¹.

Pada era saat ini, kesejahteraan masyarakat tidak hanya didapatkan dari pelayanan kesehatan yang mampu mengobati dan menyembuhkan orang yang sakit, namun lebih kepada pelayanan kesehatan yang mampu membuat pasien merasakan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan. Di sini, konsep dasar Puskesmas berkembang menjadi suatu pelayanan kesehatan yang mampu membuat pasien merasakan kepuasan selama mendapatkan pelayanan kesehatan^{1,2}.

Kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat dengan kualitas puskesmas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan puskesmas². Hubungan tersebut dalam jangka panjang memungkinkan Puskesmas untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pasien. Pengertian dari kepuasan pasien sendiri adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien Puskesmas mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan di Puskesmas, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan³. Kepuasan pasien pada gilirannya dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien kepada Puskesmas yang memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan^{4,5}. Maka

tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pelayanan rawat jalan di poli umum Puskesmas Pesantren Kediri terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*, yaitu peneliti melakukan pengukuran atau penelitian dalam satu waktu. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner di Puskesmas Pesantren, Kediri kepada 30 orang penerima pelayanan rawat jalan di poli umum dengan menggunakan teknik *random sampling*. Variabel independen yaitu 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, sedangkan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Data ditampilkan dalam bentuk data distribusi (persentase).

HASIL PENELITIAN

Berikut ini merupakan distribusi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli umum Puskesmas Pesantren, Kediri berdasarkan dimensi *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Tabel 1. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *tangibles*

Aspek	%
Bangunan puskesmas	96.8
Ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi WC yang bersih	76.6
Pelayanan di bagian loket	76.6
Pelayanan di bagian unit pengobatan umum	96.6
Fasilitas kesehatan di puskesmas secara keseluruhan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat selama masa pengobatan.	93.2
Penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih.	93.3

Dimensi *tangibles* pada aspek bangunan puskesmas memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi, yaitu 96,8%.

Tabel 2. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *emphaty*

Aspek	%
Petugas kesehatan yang meluangkan waktu untuk melayani pasien	86,6
Petugas kesehatan yang memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.	89,9
Petugas kesehatan yang mendengarkan keluhan penyakit serta memberikan solusi pada saat pasien berkonsultasi	96,6
Petugas kesehatan dan petugas lainnya yang bersikap sopan dan ramah	86,6
Petugas kesehatan dan petugas lainnya yang membantu jika ada permasalahan.	93,3

Dimensi *emphaty* pada aspek petugas kesehatan yang mendengarkan keluhan penyakit serta memberikan solusi pada saat pasien berkonsultasi memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi, yaitu 96,6%.

Tabel 3. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *reliability*

Aspek	%
Petugas kesehatan yang teliti dan tepat waktu	69,9
Alur pelayanan	93,3
Petugas kesehatan yang memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat	96,6
Petugas kesehatan yang bersedia menanggapi keluhan pasien	93,2
Petugas kesehatan yang melakukan tindakan sesuai SOP	96,6
Jam buka puskesmas pukul 07.30-11.30	63,3

Dimensi *reliability* pada aspek petugas kesehatan yang memberi tahu jenis

penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat, serta pada aspek petugas kesehatan yang melakukan tindakan sesuai SOP, keduanya memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi, yaitu 96,6%.

Tabel 4. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness*

Aspek	%
Petugas kesehatan yang melayani dengan baik	96,6
Petugas kesehatan yang melakukan tindakan secara tepat dan cepat	86,6
Petugas kesehatan yang tanggap melayani.	96,6
Petugas kesehatan yang cekatan dalam melayani	93,3

Dimensi *responsiveness* pada aspek petugas kesehatan yang melayani dengan baik dan pada aspek petugas kesehatan yang tanggap melayani, keduanya memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi, yaitu 96,6%.

Tabel 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi *assurance*

Aspek	%
Petugas kesehatan yang mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	93,2
Petugas kesehatan yang menyediakan obat-obatan atau alat medis secara lengkap.	96,6
Petugas kesehatan yang mempunyai catatan medis pasien.	93,2
Obat-obatan yang diberikan murah dan manjur.	100

Dimensi *assurance* pada aspek obat-obatan yang diberikan puskesmas murah dan manjur memiliki tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi, yaitu 100%. Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien yang tertinggi berdasarkan

dimensi kualitas pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terdapat pada petugas kesehatan. Kemudian untuk tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat dalam dimensi *assurance* pada aspek obat-obatan yang diberikan puskesmas murah dan manjur sebesar 100%. Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah terdapat dalam dimensi *reliability* pada aspek jam buka puskesmas yang terbatas pada pukul 07.30-11.30 sebesar 63,3%.

PEMBAHASAN

Petugas kesehatan di poli umum Puskesmas Pesantren Kediri, memiliki peranan penting dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan^{6,7}. Hal tersebut dapat terlihat dari data kepuasan pasien sebelumnya yang menunjukkan bahwa dalam dimensi *emphaty*, *reliability*, dan *responsiveness*, pasien poli umum sangat puas terhadap kinerja petugas kesehatan.

Tingkat kepuasan pada petugas kesehatan terletak pada petugas kesehatan yang mendengarkan keluhan penyakit serta memberikan solusi pada saat pasien berkonsultasi⁸, petugas kesehatan yang memberi tahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara minum obat⁹, petugas kesehatan yang melakukan tindakan sesuai Standar Prosedur Operasional, petugas kesehatan yang melayani dengan baik¹⁰, dan petugas kesehatan yang tanggap melayani¹¹.

Kemudian untuk tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat dalam dimensi *assurance* pada aspek obat-obatan yang diberikan puskesmas murah dan manjur sebesar 100%. Hal ini berkaitan dengan efektifitas pengobatan. Semakin efektif obat tersebut menyembuhkan penyakit pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat¹².

Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah terdapat dalam dimensi *reliability* pada aspek jam buka puskesmas yang terbatas pada pukul 07.30-11.30 sebesar 63,3%. Banyak pasien yang membutuhkan pelayanan poli umum di luar jam pelayanan yang terjadwal. Kebutuhan akan pelayanan yang sewaktu-waktu dapat di akses oleh pasien (*patient-centered*), jika puskesmas mampu memenuhinya maka angka tingkat kepuasan dalam dimensi *reliability* pada aspek jam buka pelayanan poli umum akan meningkat¹³.

SIMPULAN

Puskesmas Pesantren Kediri sebagai penyedia jasa layanan kesehatan terdepan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Kediri, sudah dapat menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam memberikan pelayannya. Mutu pelayanan rawat jalan poli umum Puskesmas Pesantren Kediri sudah cukup baik, dibuktikan dengan hasil identifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poli umum Puskesmas Pesantren Kediri sudah cukup tinggi, terlihat dari rata-rata nilai persentase tingkat kepuasan pasien yang di atas 60%. Bahkan tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat dalam dimensi *assurance* pada aspek obat-obatan yang diberikan puskesmas murah dan manjur sebesar 100%. Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah terdapat dalam dimensi *reliability* pada aspek jam buka puskesmas yang terbatas pada pukul 07.30-11.30 sebesar 63,3%.

SARAN

Puskesmas Pesantren Kediri perlu meningkatkan mutu pelayannya dengan mempertahankan kinerja petugas kesehatan di poli umum dalam melakukan tindakan pengobatan kepada pasien, baik dalam hal ketanggapan pelayanan maupun keramahan

petugas kesehatan terhadap pasien. Selain itu, perlu adanya penambahan jam buka pelayanan untuk menambah nilai tingkat kepuasan pasien, khususnya dalam dimensi *reliability* pada aspek jam buka layanan.

REFERENSI

1. Kementerian Kesehatan RI. 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
2. Mariano, C., L.C. dan A.M. Hanson. 2016. Deal Healthcare Satisfaction in Older and Younger Patients with Cancer. *Journal of Geriatric Oncology* 7.
3. Mosleh, S, M. Alja'afreh, dan A.J. Lee. 2015. Patient and Family/Friend Satisfaction in a Sample of Jordanian Critical Care Units. *Intensive and Critical Care Nursing* 31.
4. Vogus, T.J., dan L.E. Mc Clelland. 2016. When the Customer is the Patient: Lessons from Healthcare Research on Patient Satisfaction and Service Quality Ratings. *Human Resource Management Review* 26.
5. Kitapci, O., C. Akdigan, dan I.T. Dortyol. 2014. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions, and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Social and Behavioral Sciences* 148.
6. Anbori, A., S.N. Ghani, H. Yadav, A.M. Daher, dan T.T. Su. 2010. Patient Satisfaction and Loyalty to the Private Hospitals in Sana'a, Yemen. *International Journal for Quality in Healthcare* 22(4).
7. Fenton, J.J., A.F. Jerant, K.D. Bertakis, dan A. 2012. Franks. The Cost of Satisfaction: A National Study of Patient Satisfaction, Health Care Utilization, Expenditures, and Mortality. *Arch Intern Med* 172(5).
8. Bertakis, K.D. dan R. Azari. 2011. Patient-Centered Care is Associated with Decreased Health Care Utilization. *J Am Board Fam Med* 24(3).
9. Epstein, R.M., Franks, P., Shields, C.G., Meldrum, S.C., Miller, K.N, Campbell, T.L., dan Fiscella, K. 2005. Patient-Centered Communication and Diagnostic Testing. *Ann Fam Med* 3(5).
10. Davis, K., S.C. Schoenbaum, dan A.M. Audet. 2005. A 2020 Vision of Patient-Centered Primary Care. *J Gen Intern Med* 20(10).
11. Audet, A.M., K. Davis, dan S.C. Schoenbaum. 2006. Adoption of Patient-Centered Care Practices by Physicians: Results from a National Survey. *Arch Intern Med* 166(7).
12. Chaniotakis, I.E., dan Lymperopoulos. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in the Health Care Industry. *Managing Service Quality* 19(2).
13. Saunders, S.G. 2008. Measuring and Applying the PAKSERV Service Quality Construct: Evidence from a South African Cultural Context. *Managing Service Quality* 18(5).