



ARTIKEL PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG BERKAITAN DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUSKESMAS X SURABAYA: STUDI TAHUN 2019

Nadya Refina Tiurlan Barasa¹, Minarni Wartiningsih^{2*}, Imelda Ritunga²

¹ Mahasiswa Program Studi Kedokteran, Universitas Ciputra, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia

² Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur, Indonesia

*Korespondensi : minarni.wartiningsih@ciputra.ac.id. Telp/HP 085733761825

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan melakukan analisis pada puskesmas X pada tahun 2019. Faktor kepuasan masyarakat ini dilihat dari lima dimensi *service quality* yang terdiri dari *tangibility*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *cross sectional* dengan sampel sebanyak 80 orang, diambil secara *non-random sampling*. Analisis data dengan deskriptif dan analisa bivariat dengan korelasi spearman. Hasil penelitian ini menyatakan hasil kurang puas pada dimensi *tangibility*, yang dilihat dari faktor karyawan, peralatan, dan fasilitas fisik. Pada dimensi *responsiveness* didapatkan hasil yang sangat memuaskan, diikuti dengan 3 dimensi lainnya yang memiliki hasil kepuasan yang cukup baik. Dimensi *reliability* memiliki hubungan yang sangat kuat dan hasil yang bermakna. Dari hasil kepuasan yang didapat, pada tahun 2019 mengalami penurunan dengan hasil kepuasan 55%.

Kata kunci : pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan, puskesmas, *service quality*

Abstract

Healthcare quality can affect the level of patient satisfaction. The aim of this study was to define the level of community satisfaction on healthcare by analysing the public healthcare X in 2019. Community satisfaction was defined by five dimensions of service quality, namely tangibility, assurance, reliability, empathy, and responsiveness. This study was a cross-sectional with 80 samples, selected



through non-random sampling technique. Later, bivariate analysis with Spearman correlation was conducted to analyse the data and describe the results. The results showed that the tangibility dimension got an unsatisfactory result that was perceived from the factors of employees, equipment, and physical facilities. The result was very satisfactory on the responsiveness dimension, followed by three other dimensions with satisfactory. The reliability dimension has a very strong relationship and the results are meaningful. From the results obtained, the satisfactory rate decreased with 55% satisfaction results in 2019.

Keyword: *healthcare, satisfaction level, public health care, service quality.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 71 Tahun 2013 yang membahas Pelayanan Kesehatan terhadap Jaminan Kesehatan Nasional menyatakan bahwa Fasilitas Kesehatan merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan/ atau Masyarakat dimana berupaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan dibagi atas 2 jenis yaitu Fasilitas Kesehatan tingkat pertama dan Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Fasilitas Kesehatan tingkat pertama terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, maupun praktik dokter gigi, serta klinik pratama atau yang setara, dan Rumah Sakit Kelas D Pratama atau yang setara. Pada Fasilitas Kesehatan rujukan tingkat lanjutan terdiri dari klinik utama atau yang setara, rumah sakit umum, maupun rumah sakit khusus.

Pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang tinggi pada wilayah kerja merupakan hal utama yang dilakukan puskesmas dalam penyelenggaraan upaya kesehatan perseorangan. (PT. Iconensia, 2016).

Lembaga survei Iconesia mencatat data kepuasan masyarakat kota Surabaya terhadap pelayanan kesehatan dari puskesmas tahun 2016 bahwa ada perbedaan indeks harapan (79.2) dengan indeks kepuasan (75.9). Pada tahun 2017, kepuasan meningkat sedikit (71.76) dibandingkan tahun 2016 dengan nilai indeks harapan sebesar 82.14. Pada Puskesmas X di Surabaya Barat pada tahun 2017 memiliki kesenjangan pada harapan (87.50) dan kepuasan (69.74). Menteri Kesehatan Republik Indonesia menetapkan bahwa standar pelayanan minimal $\geq 90\%$ (2008), tetapi hal ini masih belum juga tercapai.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor kepuasan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan melakukan analisis pada



puskesmas X pada tahun 2019. Diadakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi suatu patokan dalam pengembangan dan perbaikan Puskesmas X di tahun berikutnya, selain itu agar dapat harapan masyarakat yang belum terpenuhi di Puskesmas X dapat terpenuhi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu analitik observasional dan desain *cross sectional study* (potong-silang). Penelitian ini telah memenuhi CIOMS dan laik etik, dengan surat No.045/EC/KEPK-FKUC/VII/2019.

Penelitian ini mengambil populasi dari masyarakat di sekitar Puskesmas X Surabaya Barat yang menjadi pengguna jasa maupun layanan kesehatan Puskesmas X di Surabaya Barat pada bulan juni - juli 2019. Pasien yang memiliki kriteria inklusi sebagai sampel berikut: (1) Pasien bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini, (2) Pasien telah terdaftar dalam administrasi Puskesmas X, (3) Usia Pasien 12-65 tahun, (4) Pasien telah menerima 2x atau lebih layanan kesehatan dari Puskesmas X, (5) Pasien dapat melakukan komunikasi dengan baik dan dalam keadaan sadar. Keluarga, kerabat, pengantar pasien dapat menjadi wali apabila pasien tidak sadar atau tidak dapat berkomunikasi.

Besar sampel yang digunakan menggunakan rumus dari pendapat Slovin dengan menganggap bahwa

populasi berdistribusi normal (Umar, 2011). Rumus yang ditentukan yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (sebesar 5%)

$$n = \frac{100}{1+100 (0.05)^2} = 80$$

Dari hasil perhitungan jumlah sampel didapatkan sampel sebanyak 80 orang, diambil dengan metode *non-random sampling*.

Analisis Data

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Products and Service Solutions*). Analisis data untuk melihat kepuasan pasien dari kuesioner yang akan dibagikan, akan dihitung menggunakan skor gap. Skor gap ini akan menghitung nilai total dari *perceived service quality* dengan menggunakan rumus:

$$Q = P - E$$

Keterangan

Q: Kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service quality*)

P: Mean pelayanan yang dirasakan (*perceived service*)

E: Mean pelayanan yang diharapkan (*expected service*)

Interpretasi Hasil

Q negatif: Kurang memuaskan

Q nol: Memuaskan

Q positif: Sangat memuaskan



Hasil Q yang telah didapat kemudian dikorelasikan dengan variabel terikat menggunakan analisis bivariat, yaitu uji spearman.

HASIL

Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada puskesmas X

yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Hasilnya dijabarkan didalam tabel 1. Selain hasil kepuasan pasien, pada penelitian ini juga mencari tahu tentang uji korelasi dengan analisis bivariat, yang dijabarkan pada tabel 2.

Tabel 1. Gambaran kepuasan sesuai dimensi *service quality*

	Kurang Puas, n (%)	Puas, n (%)	Sangat Puas, n (%)	Total, n (%)
<i>Tangibles</i>	46 (57,5)	32 (40)	2 (2,5)	80 (100)
<i>Reliability</i>	33 (41,3)	45 (56,3)	2 (2,5)	80 (100)
<i>Responsiveness</i>	27 (33,8)	49 (61,3)	4 (5,0)	80 (100)
<i>Assurance</i>	30 (37,5)	47 (58,8)	3 (3,8)	80 (100)
<i>Empathy</i>	34 (42,5)	45 (56,3)	1 (1,3)	80 (100)

Tabel 2. Analisis bivariat dimensi *service quality*

	Koefisiensi Korelasi (r)	p-value
<i>Tangibles</i>	0,626	<0,001
<i>Reliability</i>	0,767	<0,001
<i>Responsiveness</i>	0,511	<0,001
<i>Assurance</i>	0,599	<0,001
<i>Empathy</i>	0,693	<0,001

PEMBAHASAN

Dimensi *tangibles* (bukti langsung/ benda berwujud) merupakan dimensi yang dapat menilai secara personal maupun fisik. Pada penelitian ini, hasil kepuasan dimensi *tangibles* didapatkan hasil kurang puas yang paling tinggi (57,5%). Analisis bivariat didapatkan hasil yang bermakna dengan hubungan yang kuat. Koefisiensi

korelasi memiliki hubungan yang kuat dapat dilihat bahwa pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Emilia (2016) mengemukakan bahwa hal-hal dari dimensi *tangibles* yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah luas ruang tunggu pasien, ruang tunggu bersih, ruang tunggu dan pemeriksaan nyaman, petugas puskesmas berpenampilan rapi,



petugas puskesmas menggunakan alat yang bersih.

Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan dan akurat (Wanarto, 2013). Dari penelitian ini didapatkan hasil kepuasan cukup baik (56,3%). Dari analisis bivariat, memiliki hasil yang bermakna ($p < 0,05$) dengan nilai koefisiensi korelasi yang memiliki hubungan yang sangat kuat. Ini dapat dilihat dalam pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan diandalkan, kecepatan dan ketepatan pelayanan, penyakit maupun obat disampaikan dengan baik (Emilia, 2016).

Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memiliki hasil puas yang sangat tinggi. Pada analisis bivariat di dimensi *responsiveness* ini, memiliki hasil yang bermakna ($p < 0,05$), dengan nilai koefisiensi korelasi yang memiliki hubungan yang kuat.

Dimensi *assurance* (jaminan) dalam penelitian ini memiliki hasil puas yang menduduki nilai tertinggi. Hasil analisis bivariat diperoleh bermakna ($p < 0,05$) dengan koefisiensi korelasi kuat. Dimensi ini terkait pengetahuan, kesopanan, kemampuan yang dimiliki oleh pemeriksa agar dapat dipercaya (Tjiptono dan Diana, 2003 dikutip oleh Wanarto, 2013). Dari dimensi *assurance*, hubungan yang kuat

antara kepuasan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan terlihat dari petugas menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pasien, rasa nyaman dalam berinteraksi, sikap sopan santun dan ramah petugas puskesmas.

Pada dimensi *empathy* menilai perhatian terhadap pasien, komunikasi, dan paham akan yang dibutuhkan oleh pasien (Tjiptono dan Diana, 2003 dikutip oleh Wanarto, 2013). Hasil penelitian yang didapat adalah nilai tertinggi berada pada hasil puas. Analisis bivariat didapatkan bermakna ($p < 0,05$), dengan nilai koefisiensi korelasi kuat. Dimensi *empathy* terlihat dari perhatian kepada pasien secara individual, dalam hal pelayanan yang diberikan, memahami kebutuhan pasien, mengutamakan kepentingan pasien, ketepatan waktu dalam memulai jam kerja dan memberikan pelayanan (Emilia, 2016).

KESIMPULAN

Kepuasan yang didapatkan pada tahun 2019 secara keseluruhan adalah 55%, dimana dimensi *tangibles* merupakan salah satu dimensi yang memiliki nilai ketidakpuasan yang cukup tinggi. Pada dimensi *responsiveness* didapatkan hasil yang sangat memuaskan, diikuti dengan 3 dimensi lainnya yang memiliki hasil kepuasan yang cukup baik.



SARAN

Penelitian yang selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian secara kualitatif agar dapat menggali kebutuhan pasien lebih dalam. Peneliti selanjutnya juga perlu untuk membangun komunikasi yang baik pada para responden agar meminimalisir ketidaksetujuan berpartisipasi dalam penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada Puskesmas X dan kedua dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta pengalaman yang luar biasa selama penelitian ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

Emilia S. Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Skripsi. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2016

- Listyoningrum L, Dwimawanti IH, Lestari H. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. 2015; 4(2). Retrieved from: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/8216/7987>
- Menteri Kesehatan Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014. Retrieved from <http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/PMK-No-75-Th-2014-ttg-Puskesmas.pdf>
- Prioritas, PT. Iconesia Solusi, 2016. Survey Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya. Retrieved from https://surabaya.go.id/uploads/attachments/2017/4/33326/laporan_skm_ke_sehatan_surabaya_2016.pdf
- Tjiptono F. Strategi pemasaran edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi. 1997.
- Umar H. 2011. Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis. Edisi 2. Jakarta : Rajawali Pers. 2011.
- Wanarto G. Penilaian mutu pelayanan kesehatan. Jatim. Forum Ilmiah Kesehatan (Forikes). 2013