

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 1 No. 2	Edition: November 2019 – April 2020
<a href="http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM">http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM</a>		
Received: 20 Maret 2020	Revised: 03 April 2020	Accepted: 12 April 2020

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PARAMEDIK DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TANAH LUAS ACEH UTARA TAHUN 2019**

**Diana Sinulingga, Safwati, Sentosa Barus**  
 INSTITUT KESEHATAN DELI HUSADA DELI TUA  
 e-mail : [dianasinulingga@gmail.com](mailto:dianasinulingga@gmail.com)

### **Abstract**

Measurement of the patient satisfaction level is crucial in an effort to improve the quality of health services. The measurement aims to visualize whether health services that have been provided could fulfil the expectations and satisfaction of patients. This Study was quantitative analytical survey with a cross sectional approach which aims to analyze the relationship between the quality of health care services and outpatient satisfaction in public health center of Tanah Luas of North Aceh in 2019. The population of study as outpatient Department who went to the public health center, Tanah Luas of North Aceh. The total population was 17.479 people and the sample was 96 people recruited with a purposive sampling technique. Data analysis used chi-square and logistic regression test. Data collection was done by using primary data questionnaires, as well as secondary data. the results of the study showed that reliability, comprehension, assurance, empathy and direct evidence had significant relationship with outpatient satisfaction. the most influencing factor is direct evidence factor. It is suggested for the health center to evaluate the performance of health workers, officers as well as doctors periodically to improving the service and to keep being friendly when providing services to the patients. Recommendation for the next researcheso that r to do the structured interviews beside using questionnaires to evaluate and analyze further causes and reasons related to factors that influence patient satisfaction to find the deepen results.

**Keywords:** Public health center, patient satisfaction, service quality, health workers.

### **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Kemenkes, 2013).

Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka Puskesmas Tanah Luas harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Pada pengambilan data awal diperoleh data Puskesmas Tanah Luas memiliki dokter umum 2 orang, Dokter Gigi 1 orang, Apoteker 2 orang, tenaga kesehatan masyarakat 7 orang, perawat 24 orang, tenaga gizi 1 orang, bidan 47 orang. Dari hasil pengambilan data awal tiga tahun terakhir pada Puskesmas Tanah Luas terjadi penurunan kunjungan pasien rawat

jalan, hal ini dapat dilihat yaitu dari tahun 2016 jumlah kunjungan sebanyak 19383 kunjungan, tahun 2017 sebanyak 18604 kunjungan dan tahun 2018 sampai dengan bulan November 2018 jumlah kunjungan mengalami penurunan yaitu 17497 kunjungan. (Data Kunjungan Rawat Jalan puskesmas Tanah Luas Aceh Utara, 2018)

## METODE

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dengan pendekatan crosssectional yaitu penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu. Penelitian analitik bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara. Penelitian ini dilakukan pada 96 orang pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara pada Tahun 2019. Analisis data dilakukan pada tahapan univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.** Data Responden Berdasarkan Usia Pasien

Umur	F	%
15-30 Tahun	32	49
31-50 Tahun	64	51
<b>Jumlah</b>	96	100

Berdasarkan tabel tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 31-50 tahun yaitu sebanyak 64 orang (51%) dan paling kecil berusia 15-30 Tahun sebanyak 36 orang (49%).

**Tabel 2.** Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidika Terakhir	F	%
SD	22	22.9
SMP	29	30.2
SMA	27	28.1
Diploma	7	7.3
Sarjana	11	11.5
<b>Jumlah</b>	96	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden SMP yaitu sebanyak 29 orang (30,2%) dan paling kecil adalah pendidikan terakhir responden adalah pasca sarjana sebanyak 0 orang (0%).

**Tabel 3.** Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	f	%
Ibu Tidak Bekerja	22	22.9
Karyawan Swasta	43	44.8
Wiraswasta	20	20.8
Pegawai Negeri Sipil	11	11.5
<b>Jumlah</b>	96	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah karyawan swasta yaitu sebanyak 43 orang (44,8%) dan paling kecil pegawai negeri sipil sebanyak 11 orang (11.5%).

**Tabel 4.** Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Penghasilan	f	%
Laki-laki	47	49
Perempuan	49	51
<b>Jumlah</b>	96	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 orang (51%) dan

paling kecil laki-laki sebanyak 47 orang (49%).

**Tabel 5.** Data Reliability (kehandalan)

<b>Kehandalan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik	36	37.5
Tidak Baik	60	62.5
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kehandalan tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 67 responden (69.8%) dan sebagian kecil responden mengatakan kehandalan tenaga kesehatan baik yaitu sebanyak 36 orang (37,5%)

**Tabel 6.** Data Responsiveness

<b>Daya Tanggap</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik	39	40.6
Tidak Baik	57	59.4
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan daya tanggap tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 57 responden (59.4%) dan sebagian kecil responden mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan baik yaitu sebanyak 39 orang (40,6%)

**Tabel 7.** Data Assurance (Jaminan)

<b>Jaminan</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik	32	33.3
Tidak Baik	64	66.7
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan jaminan tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 64 responden (66.7%) dan sebagian kecil responden mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan baik yaitu sebanyak 32 orang (33,3%)

**Tabel 8.** Data Emphaty (Empati)

<b>Emphaty (Empati)</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik	42	43.8
Tidak Baik	54	56.3
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan empati tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 54 responden (56.3%) dan sebagian kecil responden mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan baik yaitu sebanyak 42 orang (43,8%)

**Tabel 9.** Data Tangible (Bukti Langsung)

<b>Bukti Langsung</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Baik	29	30.2
Tidak Baik	67	69.8
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data dari tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bukti langsung tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 67 responden (69.8%) dan sebagian kecil responden mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan baik yaitu sebanyak 29 orang (30.2,8%)

**Tabel 10.** Data Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tahun 2019

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Puas	47	49.0
Tidak Puas	49	51.0
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data dari tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan sebanyak 49 orang (51.0%) dan responden puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan sebanyak 47 orang responden (49.0 %).

**Tabel 11.** Hubungan Reliability dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Kehandalan	Kepuasan Pasien		P-Value	RP
	Puas	Tidak		
Baik	25	11	0,01	1.964
Tidak Baik	24	36		
<b>Jumlah</b>	49	47		

Dari hasil uji chi - square diperoleh nilai  $p < 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan kehandalan dengan kepuasan pasien. Nilai  $RP = 1,964$  (95% CI 1,151 - 3,350), berarti responden yang mengatakan kehandalan tenaga kesehatan tidak baik 1,151 kali perkiraan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di unit rawat jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara dibandingkan dengan yang pasien mengatakan kehandalan tenaga kesehatan baik.

**Tabel 12.** Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Daya Tanggap	Kepuasan Pasien		P Value	RP
	Puas	Tidak		
Baik	26	13	0,020	1.789
Tidak Baik	23	34		
Jumlah	49	47		

Dari hasil uji chi - square diperoleh nilai  $p < 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan daya tanggap dengan kepuasan pasien. Nilai  $RP = 1,789$  (95% CI 1,094 - 2,928), berarti responden yang mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan tidak baik 1,094 kali perkiraan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di unit rawat jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara dibandingkan dengan yang pasien mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan baik.

**Tabel 13.** Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Jaminan	Kepuasan Pasien		P Value	RP
	Puas	Tidak		
Baik	22	10	0,025	1.850
Tidak Baik	27	37		
Jumlah	49	47		

Dari hasil uji chi - square diperoleh nilai  $p < 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan jaminan dengan kepuasan pasien. Nilai  $RP = 1,789$  (95% CI 1,062 - 3,222), berarti responden yang mengatakan jaminan tenaga kesehatan tidak baik 1,062 kali perkiraan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di unit rawat jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara dibandingkan dengan yang pasimengatakan jaminan tenaga kesehatan baik.

**Tabel 14.** Hubungan Empathy dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Empathy	Kepuasan Pasien		P Value	RP
	Puas	Tidak		
Baik	27	15	0,037	1.659
Tidak Baik	22	32		
Jumlah	49	47		

Dari hasil uji chi - square diperoleh nilai  $p < 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan empati dengan kepuasan pasien. Nilai  $RP = 1,659$  (95% CI 1,045 - 2,634), berarti responden yang mengatakan empati tenaga kesehatan tidak baik 1,045 kali perkiraan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di unit rawat jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara dibandingkan dengan yang pasien mengatakan empati tenaga kesehatan baik.

Tabel Hubungan Tangible (Bukti Langsung) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara Tahun 2019

Dari hasil uji chi – square diperoleh nilai  $p < 0,05$  artinya ada hubungan yang signifikan bukti langsung dengan kepuasan pasien. Nilai  $RP = 2,473$  (95% CI 1,260 – 4,856), berarti responden yang mengatakan bukti langsung tidak baik 1,260 kali perkiraan tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan di unit rawat jalan di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara dibandingkan dengan yang pasien mengatakan bukti langsung tenaga kesehatan baik

**Tabel 15.** Hasil Seleksi Kelayakan Variabel Bebas Tahap 1

Variabel Independen	Sig.
Reliability	0.005
Responsiveness	0.011
Assurance	0.014
Emphaty	0.022
Tangible	0.001

**Tabel 16.** Uji Regresi Linier Tahap II

Variabel Independen	Sig.	Exp (B)	95% C.I. for EXP (B)	
			Low	Up
Reliability	0.82	7.85	0.56	109.5
Responsiveness	0.70	1.21	0.23	6.36
Assurance	0.31	1.28	0.36	4.45
Emphaty	0.19	0.29	0.03	3.09
Tangible	0.13	1.86	0.73	4.74

Uji kelayakan variabel - variabel bebas untuk masuk ke dalam uji multivariat dapat dilihat dari hasil uji Chi – square pada analisis bivariat. Setelah dilakukan analisis bivariat antara variabel bebas ((reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible) dengan variabel terikat (Kepuasan Pasien) diperoleh tidak semua variabel bebas memiliki nilai  $p \leq 0,250$  sehingga tidak semua variabel bebas layak untuk masuk ke tahap analisis multivariat.

**Tabel 17.** Uji Regresi Linier Tahap III

Variabel Independen	Sig.	Exp (B)	95% C.I. for EXP (B)	
			Lower	Upper
Bukti Langsung	0.012*	3.775	1.343	10.612
Emphaty	0.223	1.757	0.710	4.350

Hasil analisis multivariat pada tabel 4.22 nilai OR Pelayanan dokter 3.775 dengan  $p < 0,05$ , artinya responden yang memilih bukti langsung pelayanan tenaga kesehatan baik 4,137 kali lebih besar merasa puas dengan pelayanan tenaga kesehatan. Variabel empati memiliki nilai  $p$ -value  $> 0.05$  sehingga variabel yang paling domain dalam kepuasan pasien adalah variabel Tangible (Bukti langsung) pelayanan tenaga kesehatan.

Berdasarkan dari hasil analisis dengan responden pada penelitian ini ada yang mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan tidak baik sebanyak 57 orrang responden (59.4%) dan responden yang mengatakan daya tanggap tenaga kesehatan baik sebanyak 39 orang responden (40.6%). Dari hasil uji chi-square menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien ( $p < 0.005$ ).

Daya tanggap (responsiveness) terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat/akurat dan keberadaan perawat saat dibutuhkan karena ada beberapa hal tertentu dalam pelayanan perawat yang mereka anggap tidak terlambat, baik tidak mengecewakan. Misalnya tenaga kesehatan selalu tersedia saat dibutuhkan psaien, perawat juga selalu melihat keluhan pasien dan berkomunikasi dengan pasien, dan

melaporkan secara detail perubahan pasien pada saat kunjungan ulangan, dilayani diperlakukan dengan baik oleh tenaga kesehatan, misalnya diajak bercerita tentang kondisinya dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan yang baik.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### Simpulan

1. Dari seluruh responden sebagian besar responden berusia antara 31-50 tahun yaitu sebanyak 64 orang (51%)
2. Dari seluruh responden sebagian besar pendidikan terakhir responden SMP yaitu sebanyak 29 orang (30,2%)
3. Dari seluruh responden sebagian besar responden adalah karyawan swasta yaitu sebanyak 43 orang (44,8%)
4. Dari seluruh responden bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 orang (51%)
5. Dari seluruh responden bahwa sebagian besar responden menyatakan kehandalan tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 67 responden (69.8%)
6. Dari seluruh responden sebagian besar responden menyatakan daya tanggap tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 57 responden (59.4%)
7. Dari seluruh responden sebagian besar responden menyatakan jaminan tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 64 responden (66.7%)
8. Dari seluruh responden sebagian besar responden menyatakan empati tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 54 responden (56.3%)
9. Dari seluruh responden sebagian besar responden menyatakan bukti langsung tenaga kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 67 responden (69.8%)
10. Dari seluruh responden bahwa sebagian besar responden tidak puas terhadap pelayanan tenaga kesehatan sebanyak 49 orang (51.0%)
11. Ada hubungan antara variabel *reliability* dengan dalam kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).
12. Ada hubungan antara variabel *responsiveness* dengan dalam kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).
13. Ada hubungan antara variabel *assurance* dengan dalam kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).
14. Ada hubungan antara variabel *emphaty* dengan dalam kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).
15. Ada hubungan antara variabel *tangible* dengan dalam kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).
16. Faktor yang paling berpengaruh dengan kepuasan pasien adalah Variabel Bukti Langsung ( $p < 0,05$ ). Terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tanah Luas Aceh Utara.

### Saran

1. Bagi Pukesmas
  - a. Melakukan evaluasi hasil kinerja yang telah dilakukan oleh para petugas kesehatan dan evaluasi untuk dokter serta petugas dibagian, agar menjadi lebih baik, selalu ramah kepada pasien saat memberikan pelayanan kepada pasien
  - b. Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala, untuk mengetahui lamanya waktu tunggu yang

dirasakan pasien diloket pendaftaran, bagian pendaftaran

- c. Keberadaan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dapat ditingkatkan dengan penambahan tenaga atau mengatur jadwal kerja sehingga cukup tersedia tenaga pada waktu sibuk
2. Bagi peneliti selanjutnya
    - a. Bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti mengenai mutu pelayanan kesehatan dengan status kepuasan pasien dengan menggunakan dimensi dan variable yang berbeda..
    - b. Sebaiknya melakukan wawancara terstruktur selain menggunakan kuesioner untuk memperdalam hasil penelitian. Wawancara terstruktur ini dibuat untuk menggali lebih dalam penyebab dan alasan terkait faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pasien

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A.A. Muninjaya. (2004). Manajemen kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Aditama, YT. 2002. Rumah Sakit dan konsumen. Jakarta : PPFKM UI
- Alamsyah, D. 2011. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan, Universitas Sumatera Utara, Januari 2009
- Atmawati, R dan M, Wahyudin. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand

Mall. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.

- Azwar, Azrul, 2001, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah, Jakarta, Kedokteran, EGC
- Bappenas, 2009, Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas, Diakses pada tanggal 27 November 2018
- Bata, Y. W. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991.A Marketing services. New york: The Free Press
- Budiastuti. (2002). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS Bhakti Yuda Depok. Tesis. FKM UI Depok.