

Jurnal Penelitian Kesmasy	Vol. 3 No. 2	Edition: November 2020 – April 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY	
Received: 26 April 2021	Revised: 27 April 2021	Accepted: 28 April 2021

HUBUNGAN INDIKATOR MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN POLI KESEHATAN IBU DAN ANAK DI PUSKESMAS PLUS PERBAUNGAN

Beni Satria¹, Felix Kasim², Balqis Wasliati², Ika Nur Saputri², Wika Erlia²

Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
 Jl. Sudirman No.38 Petapahan Lubuk Pakam
 Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara
 e-mail: benisatria@medistra.ac.id

Abstract

Health services was one of the main factors affected the health status of the community. The organization of health care providers such as community health centers was a form of health resources provider have quality service in appropriate with community expectations. The aim of this research was to know the correlation between the indicators quality of service (technical competence, access to service, human intercourse, security, convenience, continuity of service, efficiency and effectiveness) with the patient health maternity and child health (KIA) level at community health center Plus Perbaungan. The type of research use was quantitative research with cross sectional design. The number of samples of 48 respondents conducted by using accidental sampling technique. The data collection used questionnaires. Data were analyzed quantitatively with Chi-Square test with 95% $\alpha=0,05$ and logistic regression $p=0,25$. Data analysis showed 5 service quality indicator that related to patient satisfaction of KIA that is technical competence ($p = 0,024$), relation between man ($p = 0,020$), comfort ($p = 0,024$), service continuity ($p = 0.027$), efficiency ($p = 0.003$). From 7 variables that enter into logistic regression test there was 1 variable have p value $\leq (0,05)$ that was efficiency variable with value ($p = 0,003$, $B = 1,732$) concluded that there is effect of efficiency to satisfaction of patient KIA with big influence 1,732 meaning Efficiency variables 1,732 times affect patient satisfaction KIA. It was expected that the Plus Plus Community Health Center improves the quality of service in order to maintain patient satisfaction especially pay more attention to efficiency services.

Keywords: *quality of service, patient satisfaction, health of both mother and child*

1. PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kesehatan yang merupakan pelayanan yang terdekat dengan

masyarakat sehingga menjadi ujung tombak pemberian kesehatan di tengah-tengah masyarakat. Puskesmas dalam menjalankan perannya bertujuan untuk memberikan pelayanan yang

terbaik untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di Indonesia khususnya dan wilayah kerjanya khususnya. Puskesmas dalam menjalankan fungsinya berupaya memberikan pelayanan secara komprehensif, berkesinambungan, dan bermutu (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014).

Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) sampai saat ini menjadi masalah kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan masih tingginya AKI dan AKB di Indonesia. Secara umum terjadi penurunan AKI di Indonesia jika dilihat dari tahun 1991 – 2015 yaitu dari 390 menjadi 305 per 100.000 KH. Namun jika dibandingkan dengan target Millenium Development Goals (MDGs) tahun 2015 target AKI adalah 102 kematian per 100.000 KH dan target untuk AKB adalah 23 per 1.000 KH. Indonesia merupakan negara yang memiliki AKI tertinggi di kawasan ASEAN yaitu Singapura hanya 6 per 100.000 KH, Brunei 33 per 100.000 KH, Filipina 112 per 100.000 KH, serta Malaysia dan Vietnam sama-sama mencapai 160 per 100.000 KH (Profil Kesehatan Indonesia, 2014).

Sumatera Utara AKI tercatat sebanyak 106 per 100.000 KH dan AKB tercatat sebanyak 70 per 1000 KH (Profil Kesehatan Indonesia, 2014).

Data profil puskesmas Plus Perbaungan terdapat jumlah kematian bayi dan balita sebanyak 9 kasus artinya sudah melebihi

angka kematian bayi kabupaten yaitu 5 per 1000 KH. Sementara pada tahun 2014 jumlah kematian ibu sebanyak 2 kasus dan jumlah kematian ibu mengalami peningkatan yaitu sebanyak 3 kasus.

Kemudian dari hasil pengambilan data tiga bulan terakhir di puskesmas Plus Perbaungan terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan, hal ini dapat dilihat dari bulan Agustus sejumlah 1.697 kunjungan pasien, bulan September sejumlah 1.617 kunjungan pasien dan pada bulan Oktober sejumlah 1.501 kunjungan pasien. Selanjutnya diperoleh khusus untuk kunjungan pasien KIA yang mengalami penurunan tiga bulan terakhir, bulan September sejumlah 48 kunjungan pasien, bulan Oktober sejumlah 43 kunjungan pasien dan bulan November sejumlah 27 kunjungan pasien.

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan rancangan cross sectional. Penelitian dilakukan di Puskesmas plus Perbaungan bulan November-Mei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di poli ibu dan anak. Pengambilan sampel accidental sampling, jumlah sampel sebanyak 48 orang. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Analisa bertujuan untuk melihat hubungan variabel independen dan

variabel dependen dengan melakukan uji Chi Square dengan derajat kepercayaan sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).

3. HASIL

Indikator Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan memiliki indikator meliputi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, hubungan antar manusia, keamanan, kenyamanan, kelangsungan pelayanan, efisiensi dan efektifitas. Indikator mutu pelayanan disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Indikator Mutu Pelayanan

Indikator Mutu Pelayanan	F	%
Kompetensi Teknis		
Baik	26	54,2
Tidak Baik	22	45,8
Total	48	100,0
Hubungan Antar Manusia		
Baik	22	45,8
Tidak Baik	26	54,2
Total	48	100,0
Kenyamanan		
Baik	26	54,2
Tidak Baik	22	45,8
Total	48	100,0
Efisiensi		
Baik	22	45,8
Tidak Baik	26	54,2
Total	48	100,0
Kelangsungan Pelayanan		
Baik	28	58,3
Tidak Baik	20	41,7
Total	48	100,0

Berdasarkan Tabel diatas, bahwa mayoritas responden menyatakan indikator kompetensi teknis petugas baik sebanyak 26 orang (54.2%), akses terhadap

pelayanan petugas baik sebanyak 26 orang (54.2%), hubungan antar manusia petugas tidak baik sebanyak 26 orang (54.2%), kenyamanan petugas baik sebanyak 26 orang (54.2%), efisiensi petugas tidak baik sebanyak 26 orang (54.2%), efektifitas petugas baik sebanyak 27 orang (56.3%).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien KIA disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	27	56,2
Tidak Puas	21	43,8
Total	48	100,0

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan kepuasan pasien sebanyak 27 orang (56.3%).

Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien KIA

Tabel 3. Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien

Kompetensi Teknis	Kepuasan Pasien				p
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Baik	19	39,6	7	14,6	0,024
Tidak Baik	8	16,6	14	29,2	
Total	27	56,2	21	43,8	

Berdasarkan Tabel berikut bahwa mayoritas responden menyatakan kompetensi teknis petugas baik sebanyak 26 orang (54,2%) dimana sebanyak 19 orang (73,1%) pasien merasa puas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square

diperoleh nilai p sebesar 0,024 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien KIA.

Tabel 4. Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien

Hubungan Antar Manusia	Kepuasan Pasien				p
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Baik	16	33,3	6	12,5	0,020
Tidak Baik	11	23,0	15	31,2	
Total	27	56,3	21	43,7	

Berdasarkan Tabel diatas bahwa mayoritas responden memiliki hubungan antar manusia tidak baik sebanyak 26 orang (54,2%) dimana sebanyak 11 orang (23,0%) pasien merasa puas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p sebesar 0,020 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien KIA.

Tabel 5. Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien

Kenyamanan	Kepuasan Pasien				p
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Baik	19	39,6	7	14,6	0,024
Tidak Baik	8	16,6	14	29,2	
Total	27	56,2	21	43,8	

Berdasarkan Tabel berikut bahwa mayoritas responden menyatakan kenyamanan baik sebanyak 26 orang (54,2%), sebanyak 19 orang (73,1%) pasien merasa puas. Hasil analisis statistik menggunakan uji chi square diperoleh nilai p sebesar 0,024 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan

kenyamanan dengan kepuasan pasien KIA.

Tabel 6. Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Kelangsungan Pelayanan	Kepuasan Pasien				p
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Baik	20	39,6	7	14,6	0,024
Tidak Baik	8	16,6	14	29,2	
Total	28	56,2	21	43,8	

Berdasarkan Tabel berikut bahwa mayoritas responden menyatakan kenyamanan baik sebanyak 26 orang (54,2%) dimana sebanyak 19 orang (73,1%) pasien merasa puas. Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p sebesar 0,024 ($p < 0,05$), artinya ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien KIA.

4. PEMBAHASAN Hubungan Kompetensi Teknis dengan Kepuasan Pasien KIA

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara hubungan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien KIA. Hasil ini sesuai dengan penelitian Herman (2014) bahwa ada hubungan kualitas pelayanan kompetensi teknis dengan kepuasan pasien ($p = 0,005$).

Peneliti mengasumsikan semakin baik kompetensi teknis petugas kesehatan dalam memberikan suatu pelayanan kepada pasien maka semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan demikian juga sebaliknya.

Hubungan Antar Manusia dengan Kepuasan Pasien KIA

Hasil penelitian yang dilakukan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Akib (2011) di RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara manusia dengan kepuasan pasien.

Menurut Basuki (2008), bahwa hubungan antara petugas kesehatan yang responsif dengan kepuasan pasien. Pasien yang percaya dengan petugas kesehatan melalui komunikasi dan empati yang diberikan petugas kesehatan akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan. Keramahan petugas merupakan bentuk perhatian yang diberikan kepada pasien sehingga menimbulkan kenyamanan dan rasa percaya bagi pasien sehingga akan membuat psikologis pasien tenang sehingga kesembuhan bisa didapatkan dengan lebih cepat.

Isniati (2012), mengatakan bahwa baik buruknya pelayanan kesehatan menurut pasien diantaranya berasal dari sikap petugas kesehatan. Pelayanan kesehatan dipandang memiliki kualitas jika petugas ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif. Keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan merupakan salah satu hak pasien, dengan memberikan informasi yang mudah diterima dan dapat dipahami oleh pasien maka pasien akan mudah

memutuskan tindakan apa yang akan dilakukan untuk dirinya berdasarkan informasi tersebut.

Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien KIA

Berdasarkan hasil penelitian bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien. Sesuai dengan penelitian Nurhayati (2014) P Value= 0.0001 dapat disimpulkan ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien. Hardianto (2013) dalam penelitiannya bahwa kenyamanan berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Menurut hasil penelitian Azkha (2010) di Puskesmas dalam wilayah kota padang bahwa pasien puas terhadap penataan ruangan di puskesmas kota padang sebesar 82,79%.

Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien KIA

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan ada hubungan yang signifikan artinya ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien KIA. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cahya (2015) diperoleh hasil terdapat hubungan antara kelangsungan pelayanan dengan kepuasan pasien. Peneliti mengasumsikan bahwa kemudahan dalam memperoleh pelayanan sangat dibutuhkan oleh pasien karena selain ingin berobat untuk kesembuhan dan berkonsultasi ke pelayanan strata pertama yaitu

puskesmas, mereka membutuhkan kejelasan informasi bagaimana jalur rujukan dan apa saja berkas-berkas yang diperlukan saat mereka dirujuk ke strata berikutnya. Artinya semakin jelas informasi tentang kelangsungan pelayanan yang diberikan maka semakin merasa puas dengan pelayanan tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang indikator mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien poli KIA di Puskesmas Plus Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Ada hubungan kompetensi teknis dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value ($=0,024$)
- b. Ada hubungan antar manusia dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value ($=0,020$)
- c. Ada hubungan kenyamanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value ($=0,024$)
- d. Ada hubungan kelangsungan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value ($=0,027$)

DAFTAR PUSTAKA

Akib, Andi Taufik. 2011. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Kab.Bone. Skripsi .Universitas Hasanuddin Makassar.

Basuki, E. 2008. Kominikasi antara petugas kesehatan . Majalah kedokteran Indonesia, Jakarta.

Hardianto. 2013. Faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan antenatal care di Puskesmas Pattingalong kota Makassar. Jurnal. Universitas Hasanuddin Makassar.

Herman, 2014. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan Pasien rawat jalan di puskesmas lembasada kabupaten Donggala.Jurnal. Universitas Tadulako

Isnati. 2012. Mutu pelayanan Medik pada peserta Askes. Tesis universitas andalas.

Nurhayati. 2014. Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di PelayananKesehatan Ibu dan Anak (KIA). Skripsi. Universitas semarang.