

PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PEUKAN BARO KABUPATEN PIDIE

Winda Putri Diah Restya, Iska Yanda Delmisa

Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No. 91, Batoh, Lueng Bata, Banda Aceh
winda.restya@unmuba.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Peukan Baro Kabupaten Pidie. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Subyek dalam penelitian ini sebanyak 57 orang pasien di Puskesmas Peukan Baro Kabupaten Pidie yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan metode skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien r_{xy} 0.500 nilai $p=0,000$ ($p<0,05$). Jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas baik, maka kepuasan pasien akan tinggi. Namun sebaliknya jika kualitas pelayanan kesehatan rendah atau kurang bagus maka kepuasan pasien juga akan menjadi rendah.

Kata Kunci: *Persepsi, kualitas pelayanan, kepuasan pasien*

Pendahuluan

Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk pelayanan publik tersebut yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya Puskesmas. Tujuan utama dari adanya Puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas, namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat dengan kelas ekonomi menengah ke bawah sehingga masyarakat merasa puas.

Menurut Sarbaguna (2008) kepuasan pasien adalah penilaian subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya penilaian itu dilandasi oleh beberapa hal dibawah ini antara lain; melalui pengalaman masa lalu, pendidikan dan situasi psikis pasien pada saat itu dan pengaruh lingkungan waktu itu.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi penilaian atau persepsi pasien, karena persepsi tersebut sangat bersifat subjektif. Karakteristik individual seperti usia, pendidikan,

status sosial dan ekonomi mempengaruhi kebutuhan dan harapan-harapannya yang pada akhirnya turut menentukan bagaimana persepsi individu tersebut terhadap suatu jasa yang diterimanya. Menurut Kotler (1997) kualitas diawali oleh kebutuhan pelanggan dan diakhiri oleh persepsi pelanggan. Pelanggan melakukan suatu keputusan berdasarkan persepsi yang dimilikinya dan sesuai dengan yang dilihat secara fakta di lapangan. Persepsi merupakan hasil dari suatu proses dimana seseorang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan stimulus. Berbagai keluhan pasien mengenai kualitas pelayanan kesehatan penulis dapatkan dilapangan.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang penulis temukan bahwa salah satu faktor yang paling sering menjadi keluhan pasien adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pemeriksaan dan pengambilan resep. Kemudian dalam proses registrasi masih lama dan sarana prasarana masih belum memadai (hasil wawancara dengan RW 32 tahun pada tanggal 26 Oktober 2018).

Selain dari hasil wawancara penulis juga mengambil data dari buku keluhan pasien tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas Peukan Baro yakni masih ada keluhan pasien maupun keluarganya, kemudian masih ada pegawai Puskesmas yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan, pasien sering menunggu lama di jam istirahat untuk mendapatkan pelayanan, namun tenaga Puskesmas khususnya dokter sudah pulang ke rumah. Pasien juga menulis keluhan bahwa resepsionis tidak ramah, pembuatan rujukan yang sangat lama, menunggu kartu juga membutuhkan waktu yang lama, petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, petugas lebih suka berbicara sesama rekan kerja dan menggunakan *handphone* dari pada memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal lain yang muncul adalah ruangan pengambilan obat sering kosong karena tidak ada petugas, petugas medis sering telat datang, kurangnya alat cek gula, dan petugas masih banyak yang bersikap kurang ramah terhadap pasien dalam pelayanan kesehatan, sehingga kondisi ini berdampak pada penurunan kunjungan pasien dalam mendapatkan kepuasan pelayanan.

Data yang diperoleh dari Puskesmas Peukan Baro Pidie terkait dengan jumlah kunjungan pasien selama bulan September sampai bulan Desember tahun 2018 dengan jumlah sebanyak 2203 pasien pada bulan September 2018, selanjutnya meningkat pada bulan Oktober, dan menurun lagi pada bulan November sampai bulan Desember yakni sebanyak 2006 pasien. Menurunnya kunjungan pasien dikarenakan berbagai faktor yang dialami, yakni lambatnya dalam proses pelayanan, kemudian tenaga medis yang terkadang tidak ada ditempat, dan sarana maupun prasarana yang belum memadai.

Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Keluhan merupakan salah satu indikator atau gejala dan tanda adanya ketidakpuasan layanan, seperti pelayanan dokter, perawat atau pelayanan administrasi. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakan sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2006). Keberhasilan yang diperoleh dari suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu, manajemen pada pelayanan kesehatan perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang sudah diberikan seiring dengan banyaknya pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan memberikan berbagai macam alternatif kepada konsumennya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbala dkk (2013) yang meneliti tentang keterkaitan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Manado, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI Sitti Maryam Kota Manado.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas mengenai kondisi persepsi pelayanan kesehatan yang masih dirasakan kurang memuaskan bagi pasien, masih adanya sikap petugas yang tidak ramah terhadap pasien dan juga empati petugas yang kurang efektif sehingga pasien merasa kurang puas dan bisa memengaruhi mutu pelayanan di Puskesmas Peukan Baro. Mengingat pasien yang berobat ke Puskesmas tersebut masih merasakan berbagai keluhan terhadap pelayanan kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Peukan Baro Kabupaten Pidie”.

Tinjauan Pustaka

Persepsi Kualitas pelayanan

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh hal yang konsumen dengar dari konsumen lain, dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pembentukan persepsi seseorang tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik faktor internal seperti pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut, ekspektasi maupun faktor eksternal. Menurut Kotler (1993) persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti.

Persepsi dapat diartikan sebagai suatu proses kategorisasi dan interpretasi yang bersifat selektif. Adapun faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah karakteristik orang yang dipersepsi dan faktor situasional.

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh hal yang konsumen dengar dari konsumen lain, dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal. Pelayanan yang diterima dari harapan yang ada mempengaruhi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pembentukan persepsi seseorang tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik faktor internal seperti pengalaman, kebutuhan saat itu, nilai-nilai yang dianut, ekspektasi maupun faktor eksternal seperti, tampilan produk, sifat-sifat stimulus dan situasi lingkungan (Puspita, 2009).

Menurut Tjiptono (2004) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Tjiptono menjelaskan definisi kualitas pelayanan adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan yang disinkronkan dengan keinginan dan harapan pengguna pelayanan, dan juga termasuk ketepatan dalam upaya tersebut agar dapat memenuhi harapan dan keinginan pengguna pelayanan tersebut.

Aspek-aspek Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berbagai aspek yang menjadi pertimbangan seorang pasien dalam pelayanan kesehatan. Tidak hanya aspek harga dan ketersediaan obat-obat yang dibutuhkan, namun ada hal lain yang juga diperhatikan, misalnya sikap dari tenaga kerja itu sendiri. Menurut Tjiptono (2009) ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk mencapai kualitas pelayanan yang ideal: (1) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, yang didalamnya termasuk cepat atau lambatnya waktu menunggu selama proses pelayanan tersebut selesai, (2) Akurasi dalam memberikan pelayanan, yakni meminimalisir adanya kesalahan dalam proses pelayanan tersebut diberikan, (3) Mengutamakan keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, (4) Pelayanan mudah didapatkan, termasuk tersedianya sumber daya manusia yang selalu siap untuk membantu melayani pengguna pelayanan tersebut., (5) Kenyamanan konsumen, adalah tersedianya fasilitas serta infrastruktur pendukung seperti fasilitas yang telah dikomputerisasi agar memudahkan pengguna pelayanan, tersedianya tempat parkir, ruang tunggu yang memberikan kenyamanan, kebersihan yang terjaga, tersedianya informasi, dan lain sebagainya.

Kepuasan Pasien

Sabarguna (2008) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau memang tidak ada pengalaman yang mengjengkelkan, dan juga tidak semata-mata bilang baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Menurut Nursalam (2014) kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan. Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak dapat bertahan hidup harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien.

Pasien merasa tidak puas apabila mutu yang diberikan kepada pasien kurang baik, maka kondisi demikian akan membuat pasien berpindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, maka rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (*customer loyalty*) untuk mendapatkan pasien yang setia caranya pasien harus merasakan puas setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, sehingga untuk mencapai hal tersebut, maka rumah sakit perlu melaksanakan reformasi program yang baik dan berkualitas dari semua aspek kesehatan (Kotler, 1999).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan (Daryanto & Setyabudi, 2014). Menurut Sabarguna (2008) mengemukakan bahwa kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui empat aspek mutu yang meliputi: (1) Kenyamanan yaitu kenyamanan yang menyangkut dengan lokasi Puskesmas, kebersihan, kenyamanan ruang dan peralatan, (2) Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit/Puskesmas yaitu hubungan pasien dengan petugas yang mencakup keramahan, informatif, komunikasi, responsif, sportif, cekatan, dan sopan, (3) Kompetensi teknis petugas yaitu kompetensi petugas mencakup keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal, (4) Biaya yaitu biaya mencakup mahalnya pelayanan sebanding dengan hasil pelayanannya, keterjangkauan biaya dan ada tidaknya keinginan.

Metode

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian korelasional yang menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu semua informasi diwujudkan dalam angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dengan cara mencari hubungan-hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian berjumlah 100 pasien. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposive sampling*, yang menurut Sugiyono (2013) yaitu pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang memiliki sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya yaitu (1) Pasien yang berobat di Puskesmas Peukan Baro; (2) Perempuan dan laki-laki serta warga Peukan Baro Kabupaten Sigli; dan (3) Warga Peukan Baro Pidie dan usianya 18-50 tahun.

Teknik pengumpulan data

Pengukuran persepsi kualitas pelayanan kesehatan yang digunakan adalah skala *likert* yang disusun mengacu pada teori Muninjaya (2011) dan kepuasan pasien yang diungkapkan Sabarguna (2008), kedua variabel tersebut dibuat dengan memberikan empat alternatif pilihan jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Teknik Analisa Data

Sebelum dilakukan analisa peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi terhadap hasil penelitian yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas. Analisa data penelitian ini menggunakan program *SPSS Versi 23.0 For Windows*. Persyaratan data disebut normal jika nilai signifikansi adalah $p > 0,050$ maka sebarannya dinyatakan normal, sebaliknya apabila $p < 0,050$ sebarannya dinyatakan tidak normal (Hadi, 2000). Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian variabel persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berkorelasi secara linier.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan

dengan nilai koefisien r_{xy} 0.500 nilai $p= 0,000$ ($p<0,05$), maka hipotesisnya diterima yaitu ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Peukan Baro Pidie. Dengan demikian diketahui bahwa arah hubungan antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien adalah positif (searah), artinya jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas baik maka kepuasan pasien akan tinggi. Namun sebaliknya jika kualitas pelayanan kesehatan rendah atau kurang bagus maka kepuasan pasien juga akan rendah juga.

Tabel.1
Hasil Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Peukan Baro Pidie

Correlations			
		Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan	Pearson Correlation	1	.500**
	Sig. (2-tailed)		0
	N	57	57
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.500**	1
	Sig. (2-tailed)	0	
	N	57	57

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olah data SPSS version 23 For Windows

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara variabel persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien r_{xy} 0,500 nilai $p= 0,000$ ($p<0,05$), maka hipotesisnya diterima yaitu ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasiendi Puskesmas Peukan Baro Pidie. Dengan demikian diketahui bahwa arah hubungan antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien adalah positif (searah), artinya jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas baik maka kepuasan pasien akan tinggi. Namun sebaliknya jika kualitas pelayanan kesehatan rendah atau kurang bagus maka kepuasan pasien juga akan rendah juga.

Kondisi demikian dapat dilihat dari rasa puas pasien, seperti pasien akan senang saat berobat karena petugas medis yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien, kemudian pasien juga merasa nyaman ketika petugas memberikan informasi yang baik kepada para keluarga, kerabat dan masyarakat lainnya. Sesuai dengan teori Tjiptono (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi keinginan pelanggan, apabila kualitas pelayanannya baik maka pelanggan akan

merasa puas. Namun sebaliknya apabila pelayanannya rendah maka pelanggan akan merasa kecewa.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang baik antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan kualitas pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh sikap tenaga medis yang baik dalam memberikan pelayanan, kecakapan tenaga medis, sarana dan prasarana Puskesmas tersebut. Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi, yaitu fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinis atau medikal. Menurut Santosa (2015) kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Faktor pertama, adalah faktor dalaman (internal) Puskesmas yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien. Artinya, selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan Puskesmas akan tetap merupakan keperluan masyarakat.

Sebaliknya, selama kualitas pelayanan kesehatan tidak memenuhi tingkat kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan rendah, mengakibatkan Puskesmas akan ditinggalkan oleh masyarakat. Faktor kedua, adalah faktor luaran (eksternal) yaitu adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam. Dengan demikian kedudukan dan peran kualitas pelayanan Puskesmas sangatlah penting untuk dilaksanakan.

Menurut peneliti, selama ini banyak hal yang sudah mengalami perubahan lebih baik, seperti sikap tenaga medis yang sudah mulai ramah, menanggapi keluhan pasien dengan baik, ketersediaan tenaga medis dan jadwal pelayanan yang sudah konsisten. Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan pasien saat berobat ke Puskesmas Peukan baro Pidie.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian interpretasi untuk menjawab masalah penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien r_{xy} 0.500 nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$) Jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas baik, maka kepuasan pasien akan tinggi. Namun sebaliknya jika kualitas pelayanan kesehatan rendah atau kurang bagus maka kepuasan pasien juga akan rendah.

Daftar Pustaka

- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- _____ (2005). *Metode penelitian*. Jakarta:Ghalia Indonesia
- Kotler, P. (1997) *Marketing management analysis, planning, implementation & control*. Prentice Hall Int.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika
- Pohan, S. (2006). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan, dasar-dasar pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Puspita, I, (2009). *Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan citra rumah sakit umum daerah kabupaten aceh tamiang*, Skripsi. FKM USU, Medan.
- Sabarguna, B, S. (2008). *Quality assurance pelayanan rumah sakit*. Edisi Revisi. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Santosa, H (2015). *Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas binjai kota medan*. publikasi hasil penelitian. departemen kependudukan dan biostatiska. Fakultas Kesehatan Masyarakat USU.
- Sugiyono, (2013). *Metode penelitian kombinasi (mixed methodes)*. Bandung: Alfabeta.
- Simbala, W, *et.al* (2013). Hubungan antara kualitas Jasa pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit sitti maryam kota manado. *Jurnal berkala Administrasi Kebijakan Kesehatan*. Vol.8.No.1.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta : Andi.