

# KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS TAHTUL YAMAN KOTA JAMBI TAHUN 2020

<sup>1</sup>Rahmat Oktady Bardani, <sup>1</sup>Renny Listiawati

<sup>1</sup>Prodi Kesehatan Masyarakat, STIKES Harapan Ibu Jambi

email : rahmatoktadybardani@gmail.com

## Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di Kota Jambi masih terdapat banyak tanggapan kurang memuaskan yang didapat dari pasien yang berkunjung maupun berobat di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Tahtul Yaman pada tahun 2020. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Besar sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini mendapatkan tingkat kepuasan di puskesmas Tahtul Yaman adalah 82,80%, yang berarti tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan di Puskesmas Tahtul Yaman adalah kurang puas. Berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan terendah terdapat pada dimensi Empati (*Emphaty*) yaitu sebesar 80,43% dan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 88,21%. Penelitian ini menyarankan agar petugas Puskesmas agar dapat melakukan perbaikan pelayanan agar tercapainya kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

## Abstract

*Patient satisfaction is one of the goals of improving the quality of health services. Health services in the city of Jambi there are still many unsatisfactory responses obtained from patients who visit or seek treatment at the health center. This study aims to determine the description of outpatient satisfaction with the quality of service at the Tahtul Yemen Public Health Center in 2020. This research is a quantitative study using a cross sectional design. The sample size in this study were 95 respondents who were selected using a purposive sampling technique. Data collection techniques used in this study were questionnaires and interviews. The results of this study found that the level of satisfaction at the Tahtul Yemen Community Health Center was 82.80%, which means that the overall level of patient satisfaction at the Tahtul Yemen Health Center was less satisfied. Based on 5 (five) dimensions of health service quality, the lowest satisfaction level is in the Empathy (Emphaty) dimension that is 80.43% and the highest satisfaction level is in the Assurance dimension which is 88.21%. This study suggests that Puskesmas staff can improve their services so that patient satisfaction is achieved.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality

## PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil Riskesdas (2018) tentang akses pelayanan kesehatan, bahwa di Provinsi Jambi persentase dalam hal mengakses fasilitas kesehatan untuk kategori mudah sebesar 42%, sulit 34% dan sangat sulit 24%<sup>1</sup>. Berdasarkan data Pusdatin Profil Kesehatan Indonesia (2018), bahwa Provinsi Jambi memiliki sekitar 195 Puskesmas

dengan persentase 44,62% Puskesmas yang telah memberikan pelayanan sesuai standar, 49,74% Puskesmas belum sesuai standar dan 1,03% Puskesmas yang belum melaporkan<sup>2</sup>. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Librianty, Nany (2017) di Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan terhadap pasien rawat jalan, ditemukan bahwa 70,7% responden merasa tidak puas terhadap

pelayanan rawat jalan<sup>3</sup>. Sedangkan menurut Wahyuni, D.D., (2013) mengungkapkan bahwa 86% responden menilai layanan keperawatan di Puskesmas Sumbersari berada pada kategori kurang baik<sup>4</sup>. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah di berbagai daerah.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pasien baru akan merasa puas jika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan<sup>5</sup>. Penurunan jumlah kunjungan dapat berkaitan dengan kepuasan pasien, karena jika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan memilih untuk terus menggunakan pelayanan kesehatan tersebut, namun jika harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang lain. Data jumlah kunjungan di Puskesmas Tahtul Yaman pada tahun 2017 tercatat sebesar 28.252. Pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah kunjungan di puskesmas Tahtul Yaman dengan kunjungan sebesar 14.081 kunjungan pasien.

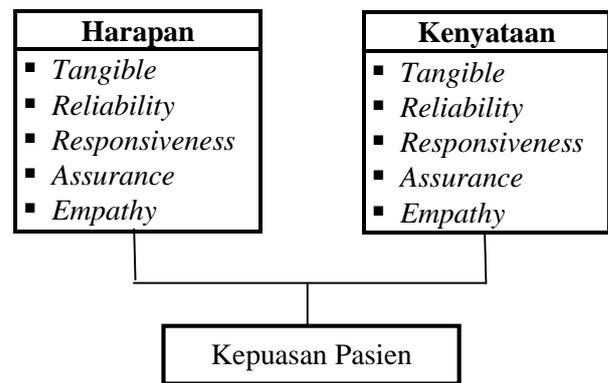
Berdasarkan data dari Puskesmas Tahtul Yaman tentang saran dan kritik dari masyarakat melalui kotak saran yang tersedia di Puskesmas Tahtul Yaman didapatkan bahwa terdapat berbagai macam tanggapan pelanggan tentang kinerja, pelayanan dan lainnya. Keluhan tersebut terdiri atas kursi antrian yang kurang, pelayanan lambat dan dokter hanya ada satu, orang tua tidak didahulukan terlebih dahulu, tingkat kinerja dan disiplin kerja yang kurang, tidak ada poster jadwal buka tutup puskesmas, dan obat tidak diberikan kantong plastik. Untuk mencapai kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan, pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal atau bisa disingkat dengan SPM yang terdapat didalam Peraturan Kementerian Kesehatan RI No 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal. Capaian kinerja pemerintah daerah dalam pemenuhan mutu pelayanan di setiap jenis pelayanan dasar pada SPM Kesehatan harus di atas 95% demi tercapainya kepuasan pelayanan kepada masyarakat<sup>6</sup>.

Perbaikan kualitas pelayanan untuk menyesuaikan kebutuhan pasien sangat perlu dilakukan dikarenakan pelayanan yang diberikan

oleh Puskesmas belum tentu menjadi pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pasien. Sehingga berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Tahtul Yaman Tahun 2020”.

**METODE PENELITIAN**

Kerangka konsep dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *ServQual* dengan membandingkan antara kenyataan dengan harapan pasien atas pelayanan.



Gambar 1. Alur Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan (Zeithaml dalam Hardiansyah)

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional* dimana pengukuran hanya dilakukan satu kali dan pada saat yang bersamaan.

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Defenisi Operasional	Cara Ukur
Kepuasan Pasien	Pernyataan Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan terhadap pelayanan	Menghitung skor Harapan dan Kenyataan

<i>Reliability</i> (Keandalan )	Kemampuan yang dimiliki petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya kepada pasien.	Wawancara
<i>Responsive ness</i> (Daya Tanggap)	Kemampuan yang dimiliki petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien.	Wawancara
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kompetensi kesopanan serta rasa aman yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien saat mendapatkan pelayanan,	Wawancara
<i>Empathy</i> (Empati)	Kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan perhatian yang baik dan tulus saat melakukan interaksi dengan pasien.	Wawancara
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Bukti langsung yang dilihat pasien terkait dengan sarana dan prasarana serta petugas kesehatan.	Wawancara

Besar sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 95 orang yang di ambil menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner dan wawancara yang dilakukan langsung kepada responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis diagram kartesius. Analisis univariat digunakan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pada 5 dimensi kualitas pelayanan. Sedangkan analisis diagram kartesius digunakan untuk memperoleh tingkat kepuasan secara keseluruhan dari rata-rata kesesuaian kelima dimensi kualitas pelayanan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Univariat**

**Hasil Analisis 5 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Tabel 2. Distribusi tingkat Kesesuaian Kepuasan Responden Bedasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Tempat parkir kendaraan luas/memadai	339	217	64,01%
Tersedia kursi ruang tunggu yang cukup dan bersih	334	255	67,36%
Ruangan Puskesmas bersih dan nyaman	330	281	85,15%
Penampilan petugas kesehatan rapi dan bersih	307	302	98,37%
WC Umum bersih	328	263	80,18%
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>1.318</b>	<b>79,01%</b>

Dari Tabel di 2 diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Tahtul Yaman adalah sebesar 79,01%, yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap dimensi bukti fisik (*tangible*) di Puskesmas Tahtul Yaman.

Tabel 3. Distribusi tingkat Kesesuaian Kepuasan Responden Bedasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Pelayanan administrasi tidak berbelit-belit	340	286	84,11%
Informasi pelayanan diperoleh dengan mudah dan jelas	341	288	84,45%
Pelayanan oleh Dokter/Petugas tepat waktu	354	296	83,61%
Pelayanan oleh Dokter/Petugas	355	276	77,74%

dilakukan dengan teliti dan cermat				
Petugas Farmasi memberikan informasi pemakaian obat dengan jelas	327	299	91,43%	
Total	1.717	1.445	84,26%	

Dari Tabel di 3 diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Tahtul Yaman adalah sebesar 84,26%, yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap dimensi kehandalan (*reliability*) di Puskesmas Tahtul Yaman.

Tabel 4. Distribusi tingkat Kesesuaian Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Waktu pelayanan pendaftaran tidak lama	318	277	87,10%
Dokter/Petugas memberikan penjelasan atas tindakan atau layanan yang akan diberikan.	346	314	90,75%
Dokter/Petugas memberikan penjelasan tentang penyakit/ masalah kesehatan yang saudara derita	348	313	89,94%
Dokter/Petugas siap sedia memberikan bantuan atau pertolongan kepada pasien saat dibutuhkan.	338	263	77,81%
Waktu pelayanan penunjang (laboratorium, pengambilan obat) tidak lama	343	300	87,46%
Total	1.693	1.367	86,61%

Dari Tabel 4 diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Tahtul Yaman adalah sebesar 86,61%, yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Tahtul Yaman.

Tabel 5. Distribusi tingkat Kesesuaian Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Perawat dan paramedis lainnya memberikan pelayanan	330	276	83,63%
Dokter/Petugas terampil dalam memberikan pelayanan	354	287	81,07%
Pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan (informasi pelayanan)	308	301	97,72%
Pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan pasien.	330	288	87,27%
Dokter/Petugas bersedia menjelaskan resiko atau efek samping dari tindakan/pengobatan yang diberikan.	341	315	92,37%
Total	1.663	1.467	88,41%

Dari Tabel 5 diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan (*assurance*) di Tahtul Yaman adalah sebesar 88,41%, yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap dimensi jaminan (*assurance*) di Puskesmas Tahtul Yaman.

Tabel 6. Distribusi tingkat Kesesuaian Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Empati (*Emphaty*)

Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Petugas melayani dengan senyum, salam, sopan dan sapa kepada pasien	341	215	63,04%
Dokter/Petugas memberikan pelayanan dengan tulus dan penuh perhatian	354	254	71,75%
Dokter/Petugas berupaya memahami kebutuhan pasien	329	287	87,23%
Dokter/Petugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.	315	288	91,42%
Dokter/Petugas bersedia menjawab pertanyaan dan memberi penjelasan kepada pasien tanpa diminta.	317	288	90,85%
Rata-Rata	1.656	1.332	80,85%

Dari Tabel 6 diketahui bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi empati (*emphaty*) di Puskesmas Tahtul Yaman adalah sebesar 80,85%, yang berarti pasien merasa tidak puas terhadap dimensi empati (*emphaty*) di Puskesmas Tahtul Yaman.

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahtul Yaman Tahun 2020

Indikator Dimensi	Harapan (Y)	Kenyataan (X)	Tingkat Kepuasan (%)
Bukti Fisik	1.638	1.318	80,46
Kehandalan	1.717	1.445	84,16
Daya Tanggap	1.693	1.367	80,74
Jaminan	1.663	1.467	88,21
Empati	1.656	1.332	80,43
Jumlah	8.367	6.929	82,80

Pada Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tahtul Yaman Tahun 2020 adalah sebesar 82,80%, yang berarti tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan di Puskesmas Tahtul Yaman adalah kurang puas. Berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan terendah terdapat pada dimensi Empati (*Emphaty*) yaitu sebesar 80,43% dan tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 88,21%.

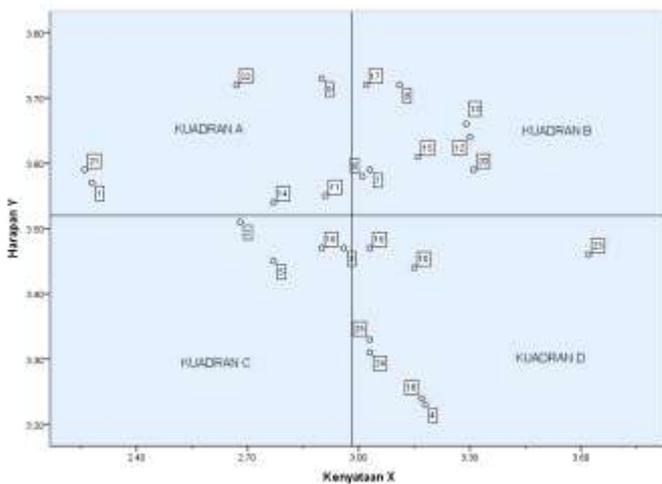
### Analisis Diagram Kartesius

Hasil analisis data setiap pernyataan dari 5 (lima) dimensi mutu kualitas pelayanan yang dilihat dari nilai rata-rata harapan (Y) dan rata-rata kenyataan (X), yang dibagi dalam 4 (empat) kuadran untuk mengetahui prioritas perbaikan. Perhitungan rata-rata dari 25 pernyataan dimensi mutu pelayanan kesehatan pada kuesioner, didapatkan hasil perhitungan sebagai berikut:

Indikator Mutu	Rata-rata Harapan (Y)	Rata-rata Kenyataan (X)
<i>Tangible 1</i>	3.57	2.28
<i>Tangible 2</i>	3.51	2.68
<i>Tangible 3</i>	3.47	2.96
<i>Tangible 4</i>	3.23	3.18
<i>Tangible 5</i>	3.45	2.77
<i>Reliability 1</i>	3.58	3.01
<i>Reliability 2</i>	3.59	3.03
<i>Reliability 3</i>	3.72	3.11
<i>Reliability 4</i>	3.73	2.90
<i>Reliability 5</i>	3.44	3.15
<i>Responsiveness 1</i>	3.35	2.91
<i>Responsiveness 2</i>	3.64	3.30
<i>Responsiveness 3</i>	3.66	3.29
<i>Responsiveness 4</i>	3.56	2.77
<i>Responsiveness 5</i>	3.61	3.16
<i>Assurance 1</i>	3.47	2.90
<i>Assurance 2</i>	3.72	3.02
<i>Assurance 3</i>	3.24	3.17
<i>Assurance 4</i>	3.47	3.03
<i>Assurance 5</i>	3.59	3.31

<i>Emphaty</i> 1	3.59	2.26
<i>Emphaty</i> 2	3.72	2.67
<i>Emphaty</i> 3	3.46	3.62
<i>Emphaty</i> 4	3.31	3.03
<i>Emphaty</i> 5	3.33	3.03
<b>Jumlah</b>	<b>88.01</b>	<b>74.54</b>
<b>Rata-Rata Y (Sebagai Sumbu Y)</b>	<b>3.52</b>	
<b>Rata-Rata X (Sebagai Sumbu X)</b>		<b>2.98</b>

Setelah diperoleh nilai sumbu X (kenyataan) dan sumbu Y (harapan), diagram kartesius dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius

Berdasarkan gambar di atas, atribut yang masuk kedalam kuadran A yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Dimensi Bukti Fisik 1: Tempat parkir kendaraan luas/memadai. Dimensi Kehandalan 9: Pelayanan oleh Dokter/Petugas dilakukan dengan teliti dan cermat. Dimensi Daya Tanggap 11: Waktu Pelayanan Pendaftaran Tidak Lama. Dimensi Daya Tanggap 14: Dokter/Petugas siap sedia memberikan bantuan atau pertolongan kepada pasien saat dibutuhkan. Dimensi Empati 21: Petugas melayani dengan senyum, salam, sopan dan sapa kepada pasien. Dimensi Empati 22: Dokter/Petugas memberikan pelayanan dengan tulus dan penuh perhatian.

Kuadran B yaitu Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan puskesmas, dan harus dipertahankan. Dianggap penting karena memuaskan pasien. Yang harus dipertahankan dalam kualitas pelayanan di

Puskesmas Tahtul Yaman adalah Dimensi Kehandalan (6, 7 dan 8). Dimensi Daya Tanggap (12, 13 dan 15). Dimensi Jaminan (17 dan 20).

Kuadran C yaitu menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pasien. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Yang Menjadi prioritas rendah untuk pelayanan di Puskesmas Tahtul Yaman adalah: Dimensi Bukti Fisik (2, 3 dan 5). Dimensi Jaminan 16. Kuadran D yaitu faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya dianggap kurang penting tetapi memuaskan. Kualitas pelayanan yang berlebihan di Puskesmas Tahtul Yaman adalah: Dimensi Bukti Fisik (4). Dimensi Kehandalan (10). Dimensi Jaminan (18 dan 19). Dimensi Empati (23, 24 dan 25).

### SIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 80,46%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 84,16%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 80,74%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 88,21% dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar 80,43%. Berdasarkan analisa diagram kartesius aspek dimensi mutu yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien yaitu, Tempat parkir kendaraan luas/memadai, Pelayanan oleh Dokter/Petugas dilakukan dengan teliti dan cermat, Waktu Pelayanan Pendaftaran Tidak Lama, Dokter/Petugas siap sedia memberikan bantuan atau pertolongan kepada pasien saat dibutuhkan, Petugas melayani dengan senyum, salam, sopan dan sapa kepada pasien, Dokter/Petugas memberikan pelayanan dengan tulus dan penuh perhatian.

Untuk itu diharapkan kerjasama antara Dinas Kesehatan Kota Jambi dan Puskesmas Tahtul Yaman dalam memperbaiki pelayanan kesehatan demi tercapainya kepuasan pasien.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, kedua orang tua. Terima kasih kepada kampus STIKES Harapan Ibu Jambi, Dosen beserta civitas akademik. Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Harapan Ibu Jambi dan Teman-teman seperjuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. (2018). *Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar 2018*. Jakarta
2. Kemenkes RI. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta.
3. Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 1. No. 2.
4. Wahyuni, D.D. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Jember. (Tidak dipublikasikan).
5. Pohan, Imbalo S.. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.