



Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem

Yolanda Intan Aulia^{1*}, Asmuji², Cahya Tri Bagus³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Jember, yolandaintan0806@gmail.com

Abstrak: Kualitas pelayanan kesehatan adalah kecakapan atau keahlian dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai standar profesi untuk menarik pasien agar berkunjung kembali. Indikator utama untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan jawaban dari pandangan pasien tentang unjuk kerja yang disediakan pelayanan dan fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem di tahun 2023. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kolerasi dengan pendekatan cross sectional. Populasi penelitian ini sebanyak 86 pasien yang berobat ke Puskesmas Gladak Pakem pada bulan Desember 2022. Teknik pengambilan sampling menggunakan nonprobability sampling. Teknik penentuan sampelnya adalah quota sampling dengan jumlah 49 pasien usia produktif. Analisis data yang digunakan yaitu uji korelasi Spearman rho untuk mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p < 0,000 < 0,05$ yang artinya H_1 diterima sehingga kualitas pelayanan kesehatan yang baik berhubungan dengan kepuasan yang tinggi pada pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem. Peneliti menyarankan Puskesmas Gladak Pakem dapat mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan kesehatan serta melakukan survei secara berkala untuk mengetahui kepuasan pasien.

Katakunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien Usia Produktif

DOI: <https://doi.org/10.47134/phms.v2i1.69>

*Correspondensi: Yolanda Intan Aulia

Email: yolandaintan0806@gmail.com

Received: 08-09-2024

Accepted: 16-10-2024

Published: 26-11-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

< 0.05 , which means that H_1 is accepted so that good quality health services are related to high satisfaction in patients of productive age at the Gladak Pakem Community Health Center. Researchers suggest that the Gladak Pakem Community Health Center can maintain and develop the quality of health services and conduct regular surveys to determine patient satisfaction.

Keywords: Quality of Health Services, Productive Age Patient Satisfaction

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan jawaban dari pandangan pasien tentang unjuk kerja yang disediakan pelayanan dan fasilitas kesehatan (Kesehatan, 2022). Kepuasan pasien juga dapat dijabarkan sebagai rasa dari pasien yang muncul setelah harapannya bisa terjadi dan dirasakannya (Soumokil et al., 2021). Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada layanan kesehatan tersebut (Álvarez-García, 2019). Di Indonesia masalah yang sering dihadapi secara umum oleh pelayanan kesehatan yakni belum mampu memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dan diharapkan oleh penggunaan jasa/pasien. Ditemukan hasil survei pada hampir semua kabupaten/kota memiliki layanan kesehatan dicakupan wilayah pelayanan sebagian besar masih rendah, sehingga banyak masyarakat kurang puas terhadap layanan kesehatan (Wake, 2019). Ketidakpuasan terutama disebabkan oleh lambatnya pelayanan, kesulitan administrasi dan lama waktu tunggu (Permata, 2021).

Berdasarkan Peraturan Kementerian Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan yaitu diatas 95% (Indonesia, 2016). Namun, di Indonesia tingkat kepuasan pasien masih mencapai 42,8%. Menurut penelitian (Perwita et al., 2020) di Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember menyatakan tingkat kepuasan pasien mayoritas responden menilai tidak memuaskan (80%) (Doyle, 2021). Berdasarkan riset yang dilakukan peneliti pada tanggal 30 Desember 2022 di Puskesmas Gladak Pakem, pada pelayanan rawat jalan terdapat Poli umum, Poli KIA/KB, Poli Gigi, Poli P2M&TM. Pada poli pencegahan dan pengendalian penyakit menular dan tidak menular ditemukan hasil kunjungan pasien usia produktif sebanyak 16,6% dari target pencapaian 100%. Dari hasil wawancara 10 orang pengunjung, didapatkan 8 orang mengatakan tidak puas (Moen, 2021; Skar-Fröding, 2021).

Salah satu solusi untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam memberikan layanan kesehatan khususnya usia produktif yaitu membentuk kader atau relawan dari bidang kesehatan dari puskesmas yang datang untuk melakukan skrining kesehatan di luar jam kerja untuk memberikan dan mengukur kepuasan pasien (Amukugo, 2020). Dari pemaparan data diatas tentang pentingnya pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, peneliti ingin melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Usia Produktif terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember" (Avgoustidou, 2018).

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian korelasi dengan pendekatan cross-sectional bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem.

Populasi, Sampel, Sampling

Populasi penelitian ini menggunakan acuan seluruh pasien usia produktif yang berobat di poli PTM (Penyakit Tidak Menular) Puskesmas Gladak Pakem pada bulan Desember 2022 sejumlah 86 orang (Scheffelaar, 2019). Sampel yang peneliti terapkan dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 49 responden dengan kriteria inklusi dan eksklusi (Guo, 2020). Teknik sampling yang digunakan yaitu nonprobability sampling dan pengambilan sampelnya menggunakan quota sampling (Wahyuni, 2019).

Prosedur Intervensi

Apabila desain penelitian yang digunakan eksperimen, maka penulis harus menyampaikan secara rinci bagaimana prosedur intervensi, berapa kali, berapa lama, diberikan seperti apa, dll. Penulis dapat menggunakan tabel maupun narasi (Olórtégui-Yzú, 2023). Apabila eksperimen dilakukan bertahap, misal selama 4 minggu, tiap minggu memberikan intervensi, maka akan lebih baik dijelaskan dalam bentuk tabel, minggu 1 intervensi yang diberikan berupa apa saja, selama berapa lama, diberikan terhadap siapa, dll.

Instrumen

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala liketrt dan lembar observasi. Lembar kuesioner menggunakan 20 item pernyataan. Pada variabel pelayanan kesehatan terdapat kategori sangat berharap (5), berharap (4), cukup berharap (3), kurang berharap (2), dan tidak berharap (1) dengan skor baik 76-100%, cukup baik 69-75%, dan kurang baik <68 %. Pada variabel kepuasan terdapat kategori sangat sesuai harapan (5), sesuai harapan (4), cukup sesuai harapan (3), kurang harapan (2), dan tidak sesuai harapan (1) dengan membandingkan skor harapan dan kenyataan, jika $H < K$ = sangat puas (3), $H = K$ = puas (2), dan $H > K$ = tidak puas (1).

Persetujuan Etik

Penrsetujuan etik untuk penelitian ini sudah dilakukan oleh penulis dan telah melalui persetujuan etik dari komisi etik penelitian kesehatan (KEPK). Hasil persetujuan etik yang diberikan oleh komisi etik penelitian kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember menyatakan telah menyetujui protokol penelitian terkait “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem” dan telah dikeluarkan surat keterangan lolos kaji etik dengan nomor 0215/KEPK/FIKES/VII/2023.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan pada 27 juni-8 juli 2023 data ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan diinterpretasikan pada tiap hasilnya tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem

Tabel 1 Demografi karakteristik responden

Keterangan	Jenis	Frekuensi	Persentase(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	19	38,8

	Perempuan	30	61,2
	Total	49	100,0
Status Pendidikan	SD	5	10,2
	SMP	21	42,9
	SMA	16	32,7
	S1	7	14,3
	Total	49	100,0
Usia	15-26	32	65,3
	27-38	10	20,4
	39-50	6	12,2
	51-59	1	2,0
	Total	49	100,0
Status Pernikahan	Belum menikah	32	65,3
	Menikah	17	34,7
	Total	49	100,0
Pekerjaan	Pelajar	21	42,9
	IRT	7	14,3
	Wiraswasta	4	8,2
	Karyawan	2	4,1
	Mahasiswa	9	18,4
	PNS	2	4,1
	Pedagang	1	2,0
	Buruh	1	2,0
	Petani	2	4,1
	Total	49	100,0

Tabel 2 Distribusi Data Khusus Responden

Keterangan	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kurang baik	2	4,1
	Cukup baik	14	28,6
	Baik	33	67,3
	Total	49	100,0
Kepuasan Pasien Usia Produktif	Kurang puas	7	14,3
	Cukup puas	6	12,2
	Puas	36	73,5
	Total	49	100,0

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem

Tabel 3 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem

Variabel	Koefisien Korelasi	P value	Keterangan
Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Usia Produktif di Puskesmas Gladak Pakem	0,611	0,000	Terdapat hubungan yang kuat

Pada penelitian ini dikemukakan bahwa hasil observasi dengan lembar kuesioner setelah dilakukan uji menggunakan uji spearman rho didapatkan Puskesmas Gladak pakem memiliki kualitas pelayanan kesehatan yang baik dengan kepuasan pasien dalam kategori puas dengan q value = 0,000 lebih besar dari standart signifikan $\alpha = 0,05$ dapat dinyatakan $q < \alpha$, Sedangkan nilai koefisien korelasi antara keduanya sebesar positif 0, 0,611 dengan kekuatan hubungan dalam kategori kuat (Amankwah, 2023b). Hasil penelitian ini sejalan dengan Dian (2013) dengan judul “Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember yang didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value = 0,018 ($p < 0,05$) dan Nilai POR pada hasil uji statistik adalah 10,667. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan (Librianty, 2018) dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan P value = 0,021 ($p < 0,05$) artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing tahun 2016 (Margaretha, 2021).

Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan karena dengan mengetahui kepuasan pasien, manajemen puskesmas dapat melakukan penilaian guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Eskridge, 2022). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan menimbulkan rasa puas pada pasien. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka akan menimbulkan ketidakpuasan pada pasien (Zahlimar, 2020). Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien (Pirade, 2019).

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat dicapai apabila *reliability* (kehandalan) petugas melayani dengan cepat dan tepat, *responsiveness* (daya tanggap) tanggap dalam menangani masalah/keluhan pasien, *assurance* (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman, *emphaty* (empati) petugas dalam memberikan pelayanan, *tangible* (bukti langsung) ruangan tertata dengan rapi dan bersih (Arone-Paucar, 2023). Jika kualitas pelayanan dengan dimensi diatas tidak tercapai dengan baik maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil *crosstabulation* kepuasan dengan peayanan kesehatan yaitu pada pekerjaan yang mayoritas berstatus sebagai pelajar sebanyak 21 (42,9%) responden (Amankwah, 2023a). Seseorang yang memiliki pekerjaan, lebih banyak menuntut dan mengkritik pelayanan yang didapatkannya dibandingkan dengan yang tidak memiliki pekerjaan (Lumenta PG, dkk 2017). Maka dari itu proses belajar memiliki peran penting sebelum mendapatkan pekerjaan karena saat melakukan pembelajaran maka akan banyak

berinteraksi dengan lingkungan sekitar sehingga lebih banya menemukan hal hal baru dengan mengikuti perkembangan jaman yang nantinya diharapkan dapat lebih berinovasi memberikan kritik dan saran (Cadet, 2023; Rianti, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan kesehatan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena dua variabel tersebut searah. Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka pasien akan puas (Upamannyu, 2022). Begitupun sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan buruk maka pasien akan merasa kurang puas. Sehingga dalam hal ini perencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diperhatikan agar pasien yang berobat menunjukkan perasaan puas (Kim, 2019). Evaluasi secara berkala harus tetap dilakukan guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar tercipta rasa kepuasan pasien khususnya pada usia produktif yang banyak memberikan kritik dan saran (Shokouh, 2020).

Simpulan

Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem dalam kategori baik. Kepuasan pasien usia produktif merasa puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gladak Pakem. Kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien usia produktif di Puskesmas Gladak Pakem dalam kategori berkorelasi kuat.

Daftar Pustaka

- Álvarez-García, J. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Amankwah, O. (2023a). The intervening influence of the quality of health-care administrative process on the relationship between facilities management service quality and patients' health-care experience in Ghana. *Facilities*. <https://doi.org/10.1108/F-12-2022-0153>
- Amankwah, O. (2023b). The relationship between facilities management service quality and patients' health-care experience: the mediating effect of adequacy of health-care resource. *Facilities*, 41(1), 108–125. <https://doi.org/10.1108/F-08-2022-0113>
- Amukugo, H. J. (2020). Experiences of inadequate interpersonal relationships regarding quality improvement and quality assurance in the Ministry of Health and Social Services in Namibia. *Development Studies Research*, 7(1), 50–58. <https://doi.org/10.1080/21665095.2020.1779598>
- Arone-Paucar, F. (2023). Investigating the relationship between health service quality and patient satisfaction: A case study of Lima East clinics in the midst of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 10(9), 29–37. <https://doi.org/10.21833/ijaas.2023.09.004>

- Avgoustidou, I. (2018). The relationship between quality of health services and patient safety culture. *Hellenic Journal of Nursing*, 57(1), 33–40.
- Cadet, F. (2023). Service quality in health care: empathy as a double-edged sword in the physician–patient relationship. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 17(1), 115–131. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2021-0092>
- Doyle, K. (2021). The relationship between inequitable gender norms and provider attitudes and quality of care in maternal health services in Rwanda: a mixed methods study. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12884-021-03592-0>
- Eskridge, S. L. (2022). The relationship between self-reported physical functioning, mental health, and quality of life in Service members after combat-related lower extremity amputation. *Disability and Rehabilitation*, 44(13), 3189–3195. <https://doi.org/10.1080/09638288.2020.1863481>
- Guo, Y. (2020). Exploring the relationship between service quality of private hospitals and patient loyalty from the perspective of health service. *Iranian Journal of Public Health*, 49(6), 1097–1105. <https://doi.org/10.18502/ijph.v49i6.3361>
- Indonesia, K. K. R. (2016). *Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan* (Issue 43).
- Kesehatan, K. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah* (Issues 1–94).
- Kim, Y. J. (2019). The dual mediation effect of satisfaction with the quality of service and satisfaction with resident in the relationship between subjective health and depression among the elderly in long-term care facilities. *Medico-Legal Update*, 19(2), 747–752. <https://doi.org/10.5958/0974-1283.2019.00266.4>
- Librianty, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017. *Photosynthetica*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3>
- Margaretha, C. (2021). Relationship between quality of life, depression, and participation in elderly integrated health service post among older adults. *Nurse Media Journal of Nursing*, 11(2), 144–153. <https://doi.org/10.14710/NMJN.V11I2.33500>
- Moen, Ø. L. (2021). The Relationships between Health Professionals' Perceived Quality of Care, Family Involvement and Sense of Coherence in Community Mental Health Services. *Issues in Mental Health Nursing*, 42(6), 581–590. <https://doi.org/10.1080/01612840.2020.1820119>
- Olórtégui-Yzú, A. (2023). Relationship between depression, anxiety, and perceived stress in health professionals and their perceptions about the quality of the health services in the context of COVID-19 pandemic. *Brain and Behavior*, 13(1). <https://doi.org/10.1002/brb3.2816>

- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Pirade, F. L. (2019). Relationship analysis between the quality of health services and patients satisfaction in kapasa health center Makassar city. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(7), 1100–1104. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01729.7>
- Rianti, O. D. (2022). THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND TUBERCULOSIS PATIENTS' SATISFACTION AT THE PALU CITY HEALTH CENTER. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 17(2). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v17i3.2155>
- Scheffelaar, A. (2019). Correction to: Determinants of the quality of care relationships in long-term care - a systematic review (BMC Health Services Research (2018) 18 (903) DOI: 10.1186/s12913-018-3704-7). *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4304-x>
- Shokouh, S. M. H. (2020). The relationship between the quality of insurance services and the physical and mental health of special needs patients: A case study in iranian armed forces insurance. *Journal of Military Medicine*, 22(7), 728–736. <https://doi.org/10.30491/JMM.22.7.7>
- Skar-Fröding, R. (2021). Relationship between satisfaction with mental health services, personal recovery and quality of life among service users with psychosis: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06409-0>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10.2.645>
- Upamannyu, N. K. (2022). Relationship assessment of perceived quality, perceived value, hospital image and patient satisfaction with respect to health services. *International Journal of Trade and Global Markets*, 15(2), 201–216. <https://doi.org/10.1504/IJTGM.2022.121448>
- Wahyuni, S. (2019). Relationship of health service quality with inpatients' loyalty at RSUD Makassar city. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 10(7), 1050–1055. <https://doi.org/10.5958/0976-5506.2019.01719.4>
- Wake, M. (2019). Relationship between employee engagement scores and service quality ratings: Analysis of the National Health Service staff survey across 97 acute NHS Trusts in England and concurrent Care Quality Commission outcomes (2012-2016). *BMJ Open*, 9(7). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2018-026472>
- Zahlimar. (2020). Relationship quality of health services with satisfaction of patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enfermeria Clinica*, 30, 168–170. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.11.047>