

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WONOSALAM I KABUPATEN DEMAK

Arifin Hidayat¹, M. Husni Mubaroq², David Laksamana Caesar³
^{1,2,3}Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus
Email: aripinhidayat110@gmail.com, emhusni.mubaroq@gmail.com

ABSTRACT

Indonesia is a developing country which must be accompanied by quality health services. The Puskesmas is an organization that organizes comprehensive health efforts, integrated, equitable and accessible to the community. Service recipient satisfaction is achieved if the recipient of the service obtains service in accordance with what is needed and expected. The purpose of this study was to analyze the relationship of service quality with patient satisfaction at the Wonosalam I health center in Demak regency. This type of research is quantitative positivism, with a Cross Sectional research design. The number of samples in this study were 100 respondents with random sampling techniques, the measuring instrument uses a quality and satisfaction questionnaire. Bivariate analysis using the rank spearment test. Based on the research results of respondents who stated that they were very satisfied 48 (48,0%), satisfied 50 (50,0%), and less satisfied there were 2 (2,0%) respondents. Respondents who stated that they were good at the service of officers were 82 (82,0%), quite good 17 (17,0%) and not good there was 1 (1,0) respondents. The results of the rank spearment correlation analysis p value (0,0001) < α (0,05) and a coefficient of 0,724 correlation coefficient which was strong. There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction with a very weak value of relationship closeness.

Keyword : Quality of Health Services, Patient Satisfaction

INTISARI

Indonesia merupakan negara berkembang yang mana harus disertai pelayanan kesehatan yang bermutu. Puskesmas merupakan organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang di butuhkan dan diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif positivisme, dengan rancangan penelitian “Cross Sectional”. Jumlah sampel dalam pada penelitian ini 100 responden dengan teknik random sampling, alat ukur menggunakan kuesioner mutu dan kepuasan. Analisa bivariat menggunakan uji Rank Spearment. Berdasarkan hasil penelitian responden yang menyatakan sangat puas 48 (48,0%), puas 50 (50,0%), dan kurang puas terdapat 2 (2,0%) responden. Responden yang menyatakan baik terhadap pelayanan petugas berjumlah 82 (82,0%), cukup baik 17 (17,0%) dan kurang baik terdapat 1 (1,0) responden. Hasil analisis korelasi Rank Spearment menunjukkan nilai p value (0,0001) < α (0,05) dan nilai correlation coeffescient 0,724 yang dikategorikan korelasi kuat. Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan nilai kepuasan tingkat keeratan hubungan kuat.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Indonesia merupakan negara berkembang yang mana perkembangan itu harus disertai kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang maju. Berdasarkan UU RI No. 36 tahun 2009, yang dimaksud dengan keadaan sehat adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Beberapa aspek yang dapat dihubungkan dengan derajat kesehatan adalah : lingkungan, pelayanan kesehatan dan perilaku.

Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah puskesmas. Puskesmas adalah kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan dijangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes RI,2004).

Mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian dari manajemen akan memberikan berbagai manfaat bagi manajemen suatu instansi. Oleh karena itu, setiap pemberi layanan kesehatan atau profesi layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien perlu memiliki keterampilan, termasuk dalam komunikasi dengan konsumen/pasien. Meski demikian mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan dari tingkat kemampuan akademisnya, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki oleh petugas kesehatan disuatu rumah sakit maupun di puskesmas (Pohan, 2007).

Gufran 2007 dalam Ayu (2015) menguraikan bahwa layanan kesehatan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal. Jika suatu kebutuhan pasien terpenuhi maka itu sudah merupakan gambaran kepuasan bagi pasien. Oleh karena itu kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan di puskesmas tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Astawa dkk di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2012 bahwa terdapat 73% pasien di Puskesmas Rumbia yang mengeluh terhadap mutu pelayanan. Terdapat 56% keterjangkauan. Dimensi kenyamanan 42% menilai baik dan 58% menilai tidak baik. Sedangkan dimensi ketepatan waktu 48% yang menilai baik dan 52% yang menilai tidak baik. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan (PERMENPAN-RB, 2017).

Berdasarkan data dari puskesmas Wonosalam I tahun 2017, jumlah kunjungan pasien rawat jalan Puskesmas Wonosalam I dalam satu tahun sebanyak 49.443 kunjungan dengan jumlah laki-laki 20.288 jiwa dan Perempuan 29.145 jiwa. Sedangkan jumlah kapasitas JKN yang terdaftar di Puskesmas Wonosalam I pada tahun 2017 adalah 23.514 jiwa, meskipun pada tahun 2018 diperkirakan jumlah pengunjung akan tetap meningkat berdasarkan Profil Puskesmas Wonosalam I Tahun 2017 dan hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Wonosalam I yang mengacu pada PEPMENPAN-RB No 16 Tahun 2014 mendapat hasil 82 Indeks Kepuasan Masyarakat. Sedangkan Rata-rata Dari penilaian Survei Kepuasan Masyarakat per Juni 2018 adalah 82 maka dari hasil tersebut ada sebagian tingkat pelayanan yang masih di bawah rata-rata adalah : persyaratan pelayanan mendapat nilai 77, kemudahan prosedur pelayanan mendapat nilai 76,5 dan kepastian produk layanan mendapat nilai 79.

Dari uraian latar belakang diatas, guna dapat diteliti lebih dalam dan berdasarkan sudut pandang mutu pelayanan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak 2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak yang beralamatkan di Jl. Raya Demak – Purwodadi Km 5.5, 59571 Jawa Tengah. Pengambilan data dilakukan sejak 4 Desember 2018 dan penelitian dimulai pada tanggal 18 Maret 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung di Puskesmas Wonosalam I pada tahun 2017 berjumlah 49.443 populasi. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Puskesmas Wonosalam I selama penelitian berlangsung dengan menggunakan teknik pemilihan sampel yaitu random sampling yang berjumlah 100 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* yang dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen mutu pelayanan dengan variabel dependen kepuasan pasien. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer melalui pengisian kuesioner oleh responden dan data sekunder berupa profil puskesmas wonosalam I, dan data-data lain yang diperlukan. Data yang telah diperoleh diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS versi 16.0 dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan distribusi ekplore nonparametric correlations disertai dengan penjelasan setiap tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini terdapat berbagai macam karakteristik responden yang diteliti meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Adapun hasil uji dari setiap karakteristik responden dalam penelitian ini adalah:

a. Umur

Tabel 1
Dustribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
<20 tahun	14	14,0
21-30 tahun	36	36,0
31-40 tahun	23	23,0
41-50 tahun	19	19,0
51-60 tahun	8	8,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 tentang distribusi responden berdasarkan umur dapat diketahui bahwa paling banyak responden berumur 21-30 dengan frekuensi 36 orang (36,0%). Sedangkan pada umur 31-40 tahun terdapat 23 orang (23,0%), kemudian pada umur 41-50 tahun terdapat 19 orang (19,0%), umur 51-60 terdapat 8 orang (8,0%), yang berumur <20 tahun 14 orang (14,0) dan yang tidak terdapat responden pada umur >60 tahun.

b. Jenis Kelamin

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	32	32.0
Perempuan	68	68.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan hasil bahwa pasien yang paling banyak di Puskesmas Wonosalam I adalah Perempuan sebanyak 68 orang (68,0%) dan laki-laki dengan jumlah responden 32 orang (32,0%).

c. Tingkat Pendidikan

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	12	12.0
SMP	30	30.0
SMA	49	49.0
S1	9	9.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 tentang distribusi responden berdasarkan pendidikan didapatkan hasil bahwa pasien berpendidikan SD dengan jumlah frekuensi 12 (12,0%) responden, SMP 30 (30,0%) responden, SMA 49 (49,0%) responden dan S1 9 (9,0%) responden. Responden paling banyak adalah berpendidikan SMA dengan jumlah frekuensi 49 (49,0%) responden dan pasien yang berpendidikan paling sedikit adalah S1 yaitu sebanyak 9 responden (9,0%).

d. Jenis Pekerjaan

Tabel 4
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
Petani	12	12.0
Pedagang	12	12.0
Wiraswasta	49	49.0
PNS	5	5.0
Lainya	22	22.0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 4.4 tentang distribusi responden berdasarkan pekerjaan didapatkan hasil bahwa responden terbanyak memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta yaitu dengan jumlah frekuensi 49 orang (49,0%), pada urutan kedua Lainnya dengan jumlah frekuensi 22 orang (22,0%) urutan ketiga Petani dan Pedaganag dengan jumlah frekuensi 12 orang (12,0%) dan yang terakhir PNS sebanyak 5 orang (5,0%).

2. Hasil Analisis Univariat

a. Mutu Pelayanan di Puskesmas Wonosalam I

Tabel 5
Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	%
Baik	82	82,0
Cukup Baik	17	17,0
Kurang Baik	1	1,0
Total	100	100,0

Berdasarkan data tabel 4.5 dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien yang menjawab baik adalah 82 orang responden dengan persentase (82,0%), sedangkan pasien yang menjawab cukup baik 17 responden dengan presentase (17,0%) dan pasien yang menjawab kurang baik sebanyak 1 responden dengan persentase (1,0%).

b. Kepuasan Pasien di Puskesmas Wonosalam I

Tabel 6
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Sangat Puas	48	48,0
Puas	50	50,0
Kurang Puas	2	2,0
Total	100	100,0

Berdasarkan data tabel 4.6 dapat ditarik kesimpulan bahwa pasien yang menjawab sangat puas adalah 48 responden dengan persentase (48,0%), puas 50 responden dengan persentase (50,0%) dan kurang puas 2 responden dengan persentase (2,0%).

3. Hasil Analisis Bivariat

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonosalam I

Tabel 7
Hasil Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonosalam I

No	Variabel	Mean	Std Dev	P.Value	Correlation Coefficient
1	Mutu Pelayanan	85.70	13.43	0.0001	0.724
2	Kepuasan Pasien	80.76	10.97		

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap responden sebanyak 100 responden menunjukkan bahwa telah diketahui nilai signifikansi atau sig. (2-tailed) sebesar 0,0001. Karena nilai sig. (2-tailed) 0,0001 < lebih kecil dari 0,05, maka artinya ada hubungan yang signifikan (berarti) antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Melihat Tingkat keeratan hubungan (*correlation coefficient*) variabel Mutu pelayanan dengan Kepuasan Pasien dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,724. Artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,724 atau korelasi kuat.

Pembahasan

1. Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan di Puskesmas Wonosalam I didapatkan mutu pelayanan baik dan dengan jawaban baik sebanyak 82% responden, 17% responden dengan mutu pelayanan cukup baik dan 1% responden yang menjawab kurang baik. Maka mutu pelayanan Puskesmas Wonosalam I tergolong bermutu.

Responden menyatakan mutu pelayanan baik dari kompetensi teknis petugas yang mampu memberi layanan dengan baik, handal melayani pasien dengan tepat, hubungan antara manusia yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien dilihat dari keramahan dokter dan perawat dalam melayani pasien dengan menanamkan kepercayaan dengan cara menghargai dan berkomunikasi secara efektif. Dari ketiga dimensi terdapat nilai terendah pada dimensi informasi yaitu responden menyatakan baik 70 responden, cukup baik 19 responden dan kurang baik 11 responden dari hasil kuesioner nilai terendah didapatkan pada butir pertanyaan nomor 12, 13 dan 15 yaitu mengenai informasi program-program kesehatan puskesmas kurang tersampaikan oleh pasien, pelayanan kefarmasian yang kurang dalam menjelaskan kegunaan obat, dosis, dan efek samping obat dan informasi program-program kesehatan oleh pemerintah kurang begitu dimengerti dan belum tersampaikan dengan baik oleh pasien.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian Siti Nurriqah, (2012). Mutu pelayanan kesehatan yang diteliti dengan aspek hubungan antara ketepatan waktu yang baik, hubungan antar manusia, hubungan antara informasi, hubungan antara kenyamanan, hubungan antara akses, dari total 99 responden. Sebanyak 15 responden (34,9%) yang merasa pelayanan kurang tepat antara ketepatan waktu dengan mutu pelayanan namun mutu pelayanan yang diberikan cukup baik. Terdapat 8 responden (14,3%) merasa pelayanan cukup, terdapat 10 responden (31,2%) menyatakan hubungan antarmanusia kurang baik namun mutu pelayanan cukup baik, 14 responden (20,9%) yang menyatakan hubungan yang cukup baik tetapi mutu pelayanan yang kurang baik, terdapat 12 responden (30,8%) yang menyatakan pemberian informasi kurang baik namun mutu pelayanan yang diberikan cukup baik, dimana adanya pasien yang merasa kurang mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang disebabkan oleh penggunaan bahasa dan penjelasan yang terlalu cepat dalam pemberian

obat di apotek, 15 responden merasa informasi yang didapatkan oleh pasien cukup baik tetapi mutu pelayanan yang kurang baik. Responden beralasan Hal tersebut disebabkan ketika perawat harus menggantikan dokter untuk melakukan pemeriksaan terhadap pasien, perawat harus menyesuaikan dengan diagnose dokter yang menangani pasien sebelumnya. Dalam keadaan seperti ini perawat cenderung untuk tidak terlalu memperhatikan keluhan pasien. Sehingga keinginan dan harapan pasien tidak tercapai dan penyuluhan kesehatan yang diadakan oleh puskesmas tidak merata dengan adanya masyarakat yang belum pernah mengikuti penyuluhan.

Menurut Tjiptono (2012), Ketepatan waktu mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti rumah sakit memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa rumah sakit yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Banyak faktor yang mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan, misalnya ketersediaan peralatan, pegawai yang terampil dan berdisiplin dan birokrasi yang tidak berbelit-belit. Kondisi ini perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen sebab kehandalan suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan pengguna jasa. Apabila seluruh indikator ketepatan waktu sebagaimana yang diuraikan tersebut dapat diwujudkan maka dapat meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas maka salah satu hal yang dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan prima (service excellence) kepada pasien. Wijono (2005) dalam Aris (2016), menyatakan mutu merupakan faktor keputusan mendasar pelanggan. Mutu merupakan penentuan pelanggan, berdasarkan pengalaman nyata terhadap produk atau jasa pelayanan yang telah diberikan. Mutu produk dan jasa pelayanan dari pemasaran, engineering manufaktur dimana produk atau jasa akan bertemu dengan harapan pelanggan.

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan dari kepuasan pasien sebagian besar menilai kepuasan pasien di Puskesmas Wonosalam I tergolong puas karena responden paling banyak menjawab puas yaitu sebanyak 50% responden dan yang menilai sangat puas sebanyak 48% responden. Kemudian responden yang menjawab kurang puas sebanyak 2%. Dari hasil yang diperoleh dalam pengisian kuesioner hal-hal yang membuat pasien merasa puas diantaranya adalah persyaratan pelayanan yang dijawab sangat sesuai, produk pelayanan yang diberikan secara gratis, selama berobat di Puskesmas Wonosalam I pasien selalu dilayani dengan profesional, perilaku petugas dalam melayani pasien sangat sopan dan ramah dan kualitas sarana dan prasarana yang baik, proses administrasi yang mudah dan cepat, akan tetapi jawaban responden dilihat dari hasil kuesioner, responden mengeluhkan kurangnya informasi yang diberikan mengenai program-program kesehatan yang sebagian responden tidak tau dan jarang diberi penyuluhan. Sebagian besar responden merasa puas terhadap persyaratan pelayanan yang sangat sesuai, kesesuaian produk pelayanan dengan gratis, perilaku petugas yang sangat sopan, ramah dan sarana prasarana sangat baik yang menimbulkan rasa puas pada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hervi Hilda Junistian(2018), Responden yang menyatakan puas terhadap layanan di rawat inap kelas III memiliki pendapat bahwa mutu pelayanan di RSUD dr. Soeratno Gemolong tergolong baik yaitu sebanyak 72 orang (55,8%). Responden yang menyatakan tidak puas terhadap layanan di rawat inap kelas III RSUD dr. Soeratno Gemolong menyatakan bahwa mutu pelayanan tergolong kurang yaitu sebanyak 57 orang (44,2%). Hal ini dikarenakan responden merasa puas terhadap kehandalan dan kesesuaian pelayanan yang

didapatkan dan hubungan petugas kepada pasien yang baik, dan kenyamanan dan keamanan yang dirasakan pasien.

Beberapa responden menyatakan kategori kurang puas, dinyatakan pasien rawat jalan Puskesmas Wonosalam I sebanyak 2 responden kurang puas terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan, salah seorang responden mengeluh tentang kurangnya perhatian fasilitas pengaduan pengguna layanan dan kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Wonosalam I. Hasil tersebut berarti bahwa mayoritas responden berada pada kisaran puas, yang berarti puskesmas wonosalam I sudah baik dan bermutu dalam melayani pasien, akan tetapi tetap masih perlu ditingkatkan lagi fasilitas dari Puskesmas Wonosalam I untuk mencapai tingkat kepuasan sangat puas dari pasien.

3. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Wonosalam I

Hasil uji statistik dengan analisis *rank spearman* diketahui nilai sig.(2 tailed) adalah 0,0001. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan yaitu $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$) hal ini berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wonosalam I, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan diketahui nilai *coeffesien correlasi* senilai 0,724 adalah positif yang artinya arah hubungan berbanding lurus, bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas Wonosalam I maka semakin puas pula kepuasan pasien yang berkunjung.

Reponden sebagai besar merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas di Puskesmas Wonosalam I (sesuai hasil tabel 6). Hasil ini dikarnakan pasien merasa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan yang diharapkan pasien meliputi kemudahan prosedur, hubungan antar manusia yang baik dan keramahan petugas yang membuat pasien terasa aman dan nyaman, bisa diartikan dari hasil kuesioner bahwa pelayanan petugas di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak sudah baik namun pelayanan petugas terhadap pasien harus tetap terus ditingkatkan, hal ini juga sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan salah satu misi puskesmas yaitu memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang bermutu yang ditetapkan di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan.

Mendengarkan keluhan pasien dan berkomunikasi dengan efektif itu penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik. Jika terjalin hubungan yang kurang baik antara petugas kesehatan dengan pasien maka akan berdampak proses pelayanan kesehatan terhadap pasien, dan pasien pun cenderung tidak menghiraukan nasihat dokter dan petugas kesehatan lainnya. Bahwa layanan kesehatan yang bermutu dalam perspektif konsumen salah satu diantaranya adalah informasi. Informasi yang jelas tentang dokter atau paramedis yang menangani selama menjalani perawatan, informasi tentang penyakit pasien dan biaya yang harus ditanggung oleh pasien selama dalam perawatan (Pohan, 2007).

Penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Ririnama (2012) di Puskesmas Saparua Kabupaten Maluku Tengah yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi informasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$. Selain itu penelitian yang juga dilakukan Makamban (2011) di Puskesmas Pangala' Kecamatan Rindingallo Kabupaten Toraja Utara menyatakan ada hubungan antara informasi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangala' Kabupaten Toraja Utara, dimana hasil uji chi-square menunjukkan nilai $p = 0,0001 < 0,005$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel mutu pelayanan kesehatan yang diteliti memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, dimana variabel keterjangkauan atau akses memiliki

nilai $p = 0,000$, variabel kenyamanan memiliki nilai $p = 0,000$, variabel informasi memiliki nilai $p = 0,000$, variabel ketepatan waktu memiliki nilai $p = 0,000$ dan variabel hubungan antarmanusia memiliki nilai $p = 0,002$. Pemberian informasi yang lengkap mengenai pelayanan kesehatan seperti informasi tentang alur pelayanan, resep obat dan cara mengkonsumsi obat pada pasien agar menghindari kemungkinan terjadi kesalahan pada pasien yang berobat. Serta senantiasa menjaga hubungan yang baik dengan pasien dalam proses pelayanan terutama menyangkut keramahan dan kesopanan petugas kesehatan saat melayani pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rustam Efendi dkk, (2013). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 93 responden yang menyatakan cukup akan hubungan antar manusia, terdapat 4 responden (4%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 89 responden (89%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 7 responden yang menyatakan kurang akan hubungan antar manusia, terdapat 5 responden (5%) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 2 responden (2%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Sebagaimana besar responden merasa puas terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan yang sangat sesuai dan kualitas pelayanan petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien.

Hasil uji statistik dengan chi – square diperoleh nilai $\rho = 0,001$ ($\rho < 0,005$) maka H_0 di tolak dan H_a diterima atau dapat disimpulkan terdapat hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013. Hasil uji statistik dengan koefisien ϕ (phi) diperoleh nilai $\phi = 0,598$ interpretasi ini menunjukkan kekuatan hubungannya masuk dalam kategori hubungan kuat karena berada diantara nilai 0,51-0,75. Hal ini berarti terdapat hubungan kuat antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar tahun 2013.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak dapat disimpulkan bahwa:

1. Pasien yang menjawab mutu pelayanan baik sebanyak 82%, menjawab cukup baik sebanyak 17% dan yang menjawab kurang baik 1%.
2. Pasien yang menjawab sangat puas sebanyak 48%, menjawab puas sebanyak 50% dan yang menjawab kurang puas 2%.
3. Ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wonosalam I Kabupaten Demak. Karena telah diketahui nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,0001 atau kurang dari 0,05 dan nilai koefisien korelasi 0,475 artinya korelasi kuat.

Saran

Berdasarkan penelitian, saran yang perlu disampaikan adalah:

1. Bagi Puskesmas Wonosalam I

Puskesmas Wonosalam I diharapkan lebih meningkatkan pelayanan kesehatan terutama pada bagian informasi publik dalam program-program kesehatan ataupun melakukan penyuluhan ke pasien dan masyarakat, sehingga dalam melayani pasien terus menambah kualitas dan mutu secara bersama-sama.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang akan datang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap masyarakat dengan lokasi yang sama atau berbeda, seperti rumah sakit, balai pengobatan atau puskesmas. Dan penulis menyarankan supaya pengukuran tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dilakukan secara berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, S. N. (2015). *Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas Pekanbaru*. Fisip, 2. Pekanbaru: Universitas Riau
- Astawa, I Gusti Made Yoga dkk. 2012. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rumbia Kabupaten Lampung Tengah*. Sumber: <http://jurnalduniakesmas11.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 25 November 2012
- Depkes RI. 2004. *Kebijakan Dasar Puskesmas (Menuju Indonesia Sehat 2010)*. Jakarta: <http://www.depkes.go.id>.
- Efendi, Rustam, dkk 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar Tahun 2013*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, No 1, Tahun 2013, FKM- Universitas Hasanuddin Makassar.
- Justian, Hervi Hilda 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Kelas III dr. SOERATNO GEMOLONG* (skripsi). Gemolong : Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, diakses 18 Mei 2015 (<http://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>)
- Makamban, Juningsi. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pangala' Kec. Rindingallo Kab. Toraja Utara*. Jurnal. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017. *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puskesmas Wonosalam I 2017. *Profil Puskesmas Wonosalam I : Demak 2017*
- Ririnama, Eva Lidya 2012. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Saparua Kec. Saparua Kab. Maluku Tengah*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Nurrifqah, Siti dkk. *Faktor yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Pamboang Of Majene Regency*. Majane : Universitas Hasanuddin, 2012.
- Tjiptono, Fandy 2012, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Undang-undang Kesehatan No 36 Tahun 2009