

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Ni Luh Eka Dharmawati¹, Ni Luh Gede Ari Natalia Yudha^{2*}, I Putu Dedy Kastama hardy³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: ekabakas84@gmail.com

Article info

Keywords:

Service Quality,
Patient Satisfaction,
Puskesmas

Abstract

This research aims to assess the extent of patient satisfaction at UPTD Puskesmas Kediri II, Tabanan Regency, regarding the quality of healthcare services they receive. The research methodology employed is known as descriptive quantitative research. The data collection approaches used include a documentation study, a field study conducted through observation and questionnaire distribution, as well a field study conducted on-site. The data were analyzed using a technique known as Importance Performance Evaluation (IPE). Based on the findings, patients of the Outpatient Clinic at UPTD Puskesmas Kediri II, Tabanan Regency, hold a positive perception of the quality of services provided by the facility. The focus of this assessment is on the quality of services based on the five parameters. There is a 66.8 percent level of patient satisfaction at UPTD Puskesmas Kediri II, Tabanan Regency, indicating that patients are pleased with the quality of services offered. Each of the five aspects of service quality including tangibles, responsiveness, assurance, empathy, and reliability, results in negative gap scores. These aspects have the highest gap scores within the Puskesmas building, and the arrangement of the registration area, waiting room, and examination room are not only practical but also visually appealing. Based on the research results, the overall level of service quality offered by UPTD Puskesmas Kediri II, Tabanan Regency, to the Outpatient Polyclinic patients is rated high across the five aspects used for evaluation. In terms of the provided service quality, UPTD Puskesmas Kediri II, Tabanan Regency, has a patient satisfaction rate of 66.8 percent, placing it in the satisfied category.

Kata kunci:

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pasien,
Puskesmas

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diperolehnya. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang dikenal sebagai penelitian kuantitatif deskriptif digunakan. Pendekatan pengumpulan data yang digunakan meliputi studi dokumentasi, studi lapangan yang dilakukan di lapangan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner, serta studi lapangan yang dilakukan di lapangan. Data dianalisis menggunakan teknik yang dikenal sebagai evaluasi kinerja penting, yang disingkat IPE. Berdasarkan hasil temuan, pasien Poliklinik Rawat Jalan Umum UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan memiliki pandangan yang baik

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fasilitas tersebut. Poliklinik ini terletak di Kabupaten Tabanan. Tinjauan ini berfokus pada kualitas layanan berdasarkan lima parameter tersebut. Terdapat 66,8 persen tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan yang menunjukkan bahwa pasien di sana senang dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Masing-masing dari lima aspek kualitas layanan ketergantungan, daya tanggap, jaminan, empati, dan nyata menghasilkan nilai kesenjangan yang negatif. aspek ini adalah: memiliki nilai gap tertinggi di dalam Gedung Puskesmas, dan penataan area pendaftaran, ruang tunggu, dan ruang pemeriksaan merupakan salah satu yang tidak hanya praktis tetapi juga indah secara visual. Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan kepada pasien Poli Umum Rawat Jalan dinilai tinggi pada kelima aspek yang digunakan untuk mengevaluasinya. Jika dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan, UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan memiliki tingkat kepuasan pasien sebesar 66,8 persen yang menempatkannya pada kelompok senang.

PENDAHULUAN

Sepanjang tahun 2017 hingga 2021 penurunan pasien baru pada tahun 2017 sebanyak 16.763 orang, sedikit menurun di tahun 2018 sebanyak 16.234 orang, kemudian tahun 2019 menurun kembali sebanyak 15.987 orang, tahun 2020 sebanyak 14.253 orang dan tahun 2021 sebanyak 10.328 orang. Selama lima tahun tersebut mengalami penurunan rata-rata 17,23 persen. Pada pasien lama dari tahun 2017 hingga tahun 2021 mengalami penurunan rata-rata sebanyak 9,4 persen, sedangkan dari total pasien pada tahun 2017 sebanyak 80.9999 turun menjadi 55.591 di tahun 2021, rata-rata penurunan total pasien selama lima tahun tersebut sebesar 10,7 persen. Kenyataan bahwa kualitas pelayanan tidak sebaik yang seharusnya membuat layak untuk dilakukan pengurangan jumlah kunjungan.

Berdasarkan pengamatan, diketahui bahwa beberapa polisi puskesmas tetap datang terlambat dan berangkat sebelum waktunya pulang. Hasil wawancara dengan 10 pasien, enam diantaranya menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan pegawai loket pendaftaran dan empat pasien menyatakan puas, mendukung kondisi tersebut. Pasien yang mengatakan petugas minum obat tidak sesuai harapan dikecewakan oleh ketidakramahan, lamanya proses pendaftaran, dan toilet yang tidak bersih.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan petugas puskesmas disebabkan oleh sikap dokter yang ramah, luasnya tempat parkir, dan aksesibilitas penjelasan dokter. Mengingat lebih banyak pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan petugas puskesmas daripada pasien yang merasa puas, maka puskesmas harus terus meningkatkan kualitas penawarannya agar dapat memuaskan pasien. Hasil penelitian Chusna (2018) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat di Pusat kesehatan masyarakat Pahandut, di Kota Palangka Raya erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

METODE

Penelitian kuantitatif deskriptif jenis ini menggunakan metodologi cross sectional, kuesioner dengan skala likert untuk pengumpulan data, dan sampel penelitian. 100 responden menggunakan metode random sampling. Teknik analisa data

menggunakan importance performance analysis (IPA) kemudian hasil yang didapat diimplementasikan menggunakan diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Kualitas Pelayanan Pada UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan dengan skor 2,67 yang artinya cukup baik.

Tingkat Kepentingan (Harapan) Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan

Penilaian pasien di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan pada dimensi tangible sebesar 3,98 yang artinya penting,

Analisis Gap antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja (*Importance-Performance-Analysis*)

Pada Tabel 1 berikut ini disajikan secara lengkap hasil perhitungan rata-rata dari penilaian realitas (persepsi) dan tingkat kepentingan (harapan) terhadap kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan.

Tabel 1
Nilai Gap Antara Kinerja dan Kepentingan

No.	X (Kinerja)	Y (Kepentingan)	Gap (X-Y)	Ranking
1	2,54	3,97	-1,43	1
2	2,54	3,96	-1,42	2
3	2,92	4	-1,08	17
4	3,07	3,97	-0,90	18
5	2,56	3,93	-1,37	13
6	2,53	3,94	-1,41	3
7	2,61	3,97	-1,36	16
8	2,58	3,97	-1,39	9
9	2,58	3,98	-1,40	7
10	2,59	3,98	-1,39	10
11	2,55	3,96	-1,41	4
12	2,58	3,98	-1,40	8
13	2,59	3,98	-1,39	11
14	3,18	3,96	-0,78	20
15	3,15	3,97	-0,82	19
16	2,59	3,96	-1,37	14
17	2,54	3,95	-1,41	5
18	2,55	3,96	-1,41	6
19	2,58	3,96	-1,38	12
20	2,58	3,95	-1,37	15

Selisih antara kenyataan (persepsi) dan nilai yang diharapkan dari setiap pernyataan digunakan untuk menghitung gap untuk setiap variabel. Sesuai Tabel 1 nilai

kesenjangan per pernyataan jelas. Perbedaan antara persepsi (kenyataan) dan kepentingan (harapan), yang dikenal sebagai nilai kesenjangan kualitas layanan per dimensi atribut, dapat digunakan untuk menentukan seberapa baik UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan dalam melayani kebutuhan kliennya.

Ketika harapan pasien tidak sesuai dengan kenyataan, harapan tidak dapat terpenuhi secara efektif, dan nilai kesenjangan pada atribut menghasilkan hasil yang kurang dari nol. Pernyataan Gedung Puskesmas dan konfigurasi tempat pendaftaran, ruang tunggu, dan ruang pemeriksaan sudah baik dan indah, dan atribut 1 memiliki nilai Kesenjangan Kualitas Pelayanan terbesar yaitu sebesar -1,43.

Perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya yang berpengetahuan dan terampil dalam memberikan nilai gap diatas nol diwakili oleh atribut 14 yang memiliki nilai Service Quality Gap terendah yaitu -0,78.

Analisis Indeks Kepuasan

Tabel 2
Tingkat Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Kediri II
Kabupaten Tabanan

No.	X (Kinerja)	Y (Kepentingan)	WSI	CSI
1	2,54	3,97	0,03	0,13
2	2,54	3,96	0,03	0,13
3	2,92	4	0,04	0,15
4	3,07	3,97	0,04	0,15
5	2,56	3,93	0,03	0,13
6	2,53	3,94	0,03	0,13
7	2,61	3,97	0,03	0,13
8	2,58	3,97	0,03	0,13
9	2,58	3,98	0,03	0,13
10	2,59	3,98	0,03	0,13
11	2,55	3,96	0,03	0,13
12	2,58	3,98	0,03	0,13
13	2,59	3,98	0,03	0,13
14	3,18	3,96	0,04	0,16
15	3,15	3,97	0,04	0,16
16	2,59	3,96	0,03	0,13
17	2,54	3,95	0,03	0,13
18	2,55	3,96	0,03	0,13
19	2,58	3,96	0,03	0,13
20	2,58	3,95	0,03	0,13
Jumlah		79,3		2,67
				(2,67:5)*100%
				=66,8%

Berdasarkan hasil perhitungan CSI diperoleh nilai indeks kepuasan pasien,

sebesar 66,8% yang berarti pada tingkat puas.

Importance - Performance -Analysis (IPE Analysis)

Tabel 3

Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dengan Kepentingan

No.	X (Kinerja)	Y (Kepentingan)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2,54	3,97	63,98
2	2,54	3,96	64,14
3	2,92	4	73,00
4	3,07	3,97	77,33
5	2,56	3,93	65,14
6	2,53	3,94	64,21
7	2,61	3,97	65,74
8	2,58	3,97	64,99
9	2,58	3,98	64,82
10	2,59	3,98	65,08
11	2,55	3,96	64,39
12	2,58	3,98	64,82
13	2,59	3,98	65,08
14	3,18	3,96	80,30
15	3,15	3,97	79,35
16	2,59	3,96	65,40
17	2,54	3,95	64,30
18	2,55	3,96	64,39
19	2,58	3,96	65,15
20	2,58	3,95	65,32
Tingkat kesesuaian			67,35

Tingkat kepuasan pasien UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan terhadap kualitas pelayanan adalah Puas dengan tingkat kesesuaian 67,35%

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan kepada pasien poli umum dinilai dengan menggunakan persepsi kualitas pelayanan. UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan memiliki penilaian kepuasan pasien 66,8% terhadap kualitas pelayanan. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud dari lima aspek kualitas layanan semuanya memiliki nilai kesenjangan negatif.

Tata letak ruang pendaftaran, tunggu, dan ujian gedung Puskesmas memiliki nilai gap paling tinggi. Perlunya memasang informasi tentang layanan tertentu, seperti memasang informasi/layanan di bagian tersebut, diperlukan untuk meningkatkan disiplin kehadiran petugas kesehatan di tempat kerja, kualitas waktu dan kenyamanan di ruang tunggu dengan melakukan piket, dan untuk memperketat pengawasan petugas kebersihan. Pasien sepenuhnya menyadari prosedur yang akan mereka lalui selama perawatan rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chusna, N., Fetriana, T., & Adawiyah, R. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(2), 89-92.
- Elly Yuspita Sari 2015. *Optimalisasi Pelayanan Bagi Peserta Asuransi Kesehatan di Rumah Sakit TK III. 04.06.03 DKT Yogyakarta*. Surakarta: Skripsi S-1 FisipUNS
- Imbalo S, Pohan 2016, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-dasar pengertian dan Penerapan)*, Jakarta: EGC
- John, C dan Michael, M. 2017. *Perilaku Konsumen*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Kotler, P. 2018. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. PT. Prenhallinda. Jakarta.
- Maiyanti, S.I. 2019. *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya. institutional respository Sriwijaya University*
- Martinez. 2017. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Morgan, R. 2018. *Melayani Pelanggan Kecewa: Tetap Efektif Dalam Kondisi Kesal*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Notoatmodjo, 2017, *Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-prinsip Dasar)* Jakarta: Rineka Cipta Sumber Lain:
- Nugraha, A. 2018. *Keunggulan Bersaing, Menciptakan Dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Erlangga. Jakarta.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam praktik keperawatan. Professional*, edisi 1. Salemba, Jakarta.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Sidabutar. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Stevani, H., Putri, A. N., & Side, S. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru. *Media Farmasi*, 14(1), 1-7.
- Sugiyono, 2019. *Metodolog Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U. 2019. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Supranto, J. 2018. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. 2019. *Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), 31-40.
- Tjiptono, F. 2018. *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.
- Yazid. 2019. *Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi*, Edisi Kedua. Ekonisia. Yogyakarta.