

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA
PUSKESMAS TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT TAHUN 2009
(EVALUASI TERHADAP PROGRAM PELAYANAN KESEHATAN GRATIS)**

Muhammad Iqbal

Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat, Nusa Tenggara Barat

E-mail: miqbal_ar@yahoo.com

ABSTRAK

Program pelayanan kesehatan gratis yang diterapkan di Kabupaten Sumbawa Barat sejak tahun 2006 perlu dievaluasi untuk dikembangkan. Salah satu bentuk evaluasi adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Taliwang. Penelitian cross-sectional ini dilakukan pada 70 responden pengunjung Unit Rawat Jalan Puskesmas yang dipilih secara insidental. Analisis data menggunakan koefisien determinasi regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 68 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Taliwang dan sebanyak 2 responden (2,86%) merasa kurang puas. Tingkat kepuasan responden paling tinggi berada pada dimensi bukti fisik Puskesmas dan paling rendah pada pelayanan pendaftaran. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Taliwang adalah bukti fisik Puskesmas (64,80%). Dari hasil penelitian disarankan agar Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat dapat mengembangkan program ini menjadi Jaminan Kesehatan Daerah sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal.

Keywords: *Program pelayanan kesehatan gratis, Unit Rawat Jalan, koefisien determinasi regresi.*

ABSTRACT

The free health service program implemented in the West Sumbawa Regency since 2006 needs to be evaluated to be developed. One form of evaluation is by measuring the level of patient satisfaction. This research is aimed to determine the level of patient satisfaction and the dominant factors that influence patient satisfaction with the Outpatient Unit service at Taliwang Community Health Center of West Sumbawa Regency. This cross-sectional study was conducted on 70 respondents visitors Outpatient Unit. The sample was selected by incidental sampling method. Data analysis using coefficient of determination regression. The results showed that as many as 68 respondents (97.14%) feel quite satisfied with the Outpatient Unit service of Community Health Center and as much as 2 respondents (2.86%) feel less satisfied. The highest level of satisfaction of respondents was in the tangible dimension at the Community Health Center and the lowest level was in registration services. The most dominant factor affecting patient satisfaction was the tangible dimension of Community Health Center (64.80%). It is recommended that the Government of West Sumbawa Regency can develop this program into the Regional Health Insurance so that the service provided can be optimized.

Keywords: The free health service program, Outpatient Unit, coefficient of determination regression.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat (KSB) telah menetapkan kebijakan untuk memberikan pelayanan kesehatan gratis bagi masyarakat sejak tahun 2006. Hal ini diatur dalam Keputusan Bupati Nomor 09 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Kesehatan/Pengobatan Gratis di Puskesmas dan Jaringannya di KSB. Kebijakan tersebut diambil sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat KSB dan sebagai langkah awal untuk membentuk Jaminan Kesehatan Masyarakat di tingkat daerah. Program ini merupakan bantuan sosial untuk masyarakat yang diberikan dalam bentuk pembayaran “klaim” atas setiap tindakan medis yang dilakukan di Puskesmas dan jajarannya.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Junadi (*cit.* Sabarguna, 2004) mengemukakan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif, penilaian tersebut tetap didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada. Kepuasan

pasien dapat dinilai dari empat aspek, yaitu kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, kompetensi teknis petugas, dan biaya (Sabarguna, 2004). Penilaian kepuasan pasien penting untuk dilakukan, karena merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran, dan prioritas peningkatan pelayanan.

Kecamatan Taliwang merupakan Ibu Kota KSB dengan jumlah penduduk 37.117 jiwa atau 37,47% dari total penduduk yang tersebar di 8 (delapan) kecamatan (BPS Kabupaten Sumbawa Barat, 2009). Sampai saat ini, KSB belum memiliki Rumah Sakit Umum Daerah sehingga Puskesmas Taliwang merupakan Puskesmas Perawatan *plus* dengan jumlah kunjungan Rawat Jalan sebanyak 29.108 (Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat, 2009). Evaluasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Taliwang sangat penting untuk dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas. Survey ini merupakan bagian dari evaluasi terhadap program pelayanan kesehatan gratis yang diterapkan di KSB. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Taliwang KSB; 2) Mengetahui faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Taliwang KSB. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan ilmiah dalam pengembangan program pelayanan kesehatan gratis.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross-sectional* (potong lintang). Subyek penelitian adalah pasien Rawat Jalan yang datang berobat ke Puskesmas. Variabel dependen adalah kepuasan pasien dan variabel independen adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut meliputi 1) bukti fisik; 2) pendaftaran; 3) dokter dan perawat; 4) apotek; 5) sarana medik.

Besar sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan penelitian pendahuluan minimal 70 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara insidental. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disadur dari kuesioner kepuasan pasien yang disusun oleh Sabarguna (2004). Penentuan tingkat kepuasan pasien dilakukan secara absolut dengan asumsi bahwa kesesuaian pilihan responden terhadap item

kuesioner menunjukkan kepuasan (Spector, 1994). Analisis bivariat menggunakan metode koefisien determinasi regresi untuk menentukan faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (Shaban, 2005). Perhitungan statistik menggunakan bantuan program komputer.

Tahapan kegiatan penelitian dimulai dengan menyusun usulan penelitian kemudian diajukan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat. Setelah usulan disetujui, dilakukan studi pendahuluan terhadap 50 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner serta untuk menentukan jumlah sampel minimal yang diperlukan dalam penelitian. Penelitian dilakukan kepada seluruh responden dengan kuesioner yang telah valid dan reliabel. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis. Laporan hasil penelitian dipublikasikan baik dalam rapat koordinasi di tingkat kabupaten dan propinsi, maupun dalam forum ilmiah (seminar).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan disajikan pada tabel berikut.

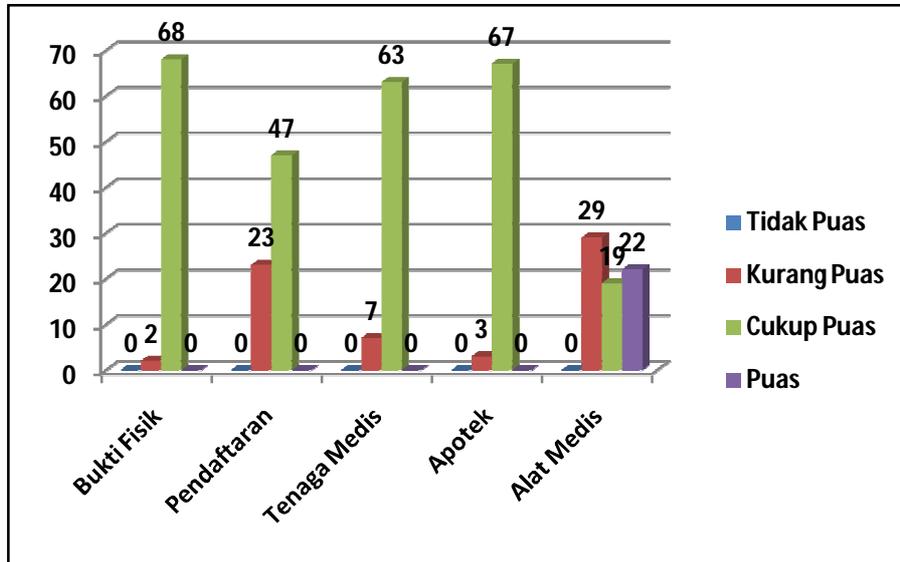
Tabel 1.
Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan

Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	46,77
Perempuan	37	53,23
Pendidikan		
SD	19	26,62
SMP	17	24,63
SMA	21	38,56
Diploma/Sarjana	7	10,19
Total	70	100

Dari Tabel 1 di atas diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian adalah pada kelompok jenis kelamin perempuan yaitu 37 orang (53,23%). Berdasarkan tingkat pendidikan, kelompok responden paling besar adalah lulus SMA yaitu 21 orang (38,56%) dan paling kecil adalah lulus Diploma/Sarjana yaitu 7 orang (10,19%).

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil pengukuran kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Taliwang ditampilkan pada grafik berikut.



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Per Variabel

Grafik pada Gambar 1 di atas menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Taliwang yang didasarkan pada masing-masing variabel.

1. Bukti fisik

Sebanyak 2 responden (3%) merasa kurang puas dengan fisik Puskesmas dan sebanyak 68 responden (97%) merasa cukup puas.

2. Pendaftaran

Sebanyak 23 responden (33%) merasa kurang puas dengan pelayanan di loket pendaftaran Puskesmas dan sebanyak 47 responden (67%) merasa cukup puas.

3. Perawat dan Dokter

Sebanyak 7 responden (10%) merasa kurang puas dengan pelayanan perawat dan dokter Puskesmas dan sebanyak 63 responden (90%) merasa cukup puas.

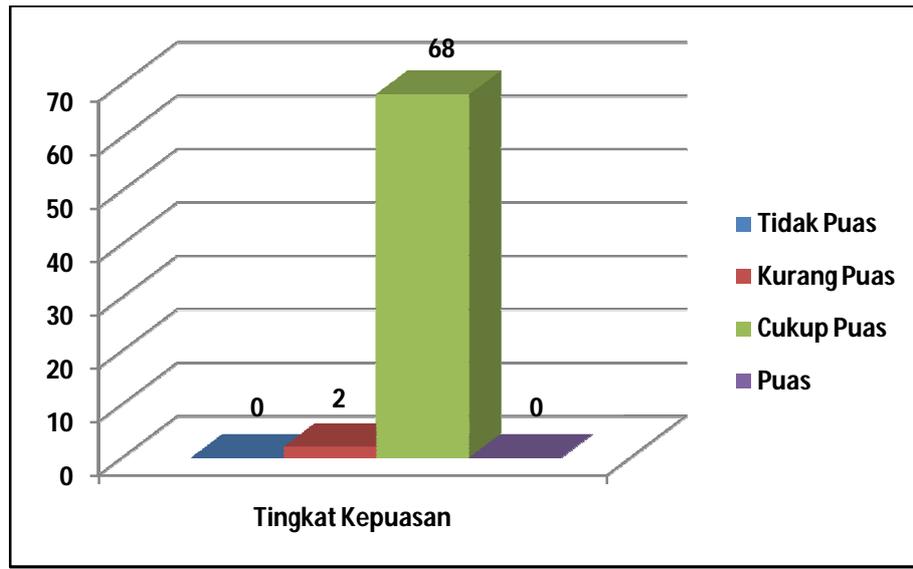
4. Apotek

Sebanyak 3 responden (4%) merasa kurang puas dengan pelayanan di apotek Puskesmas dan sebanyak 67 responden (96%) merasa cukup puas.

5. Sarana Medik

Sebanyak 29 responden (41,4%) merasa kurang puas dengan sarana medik Puskesmas (obat-obatan dan peralatan medis), sebanyak 19 responden (27,2%) merasa cukup puas dan sebanyak 22 responden (21,4%) merasa puas.

Tingkat kepuasan untuk seluruh aspek pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang disajikan pada grafik berikut.



Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Semua Variabel

Gambar 2 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan Puskesmas Taliwang untuk semua variabel. Jumlah sampel yang diambil sebagai responden adalah 70 orang. Sebanyak 2 responden (3%) merasa kurang puas dengan pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang dan sebanyak 68 responden (97%) merasa cukup puas.

Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Taliwang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2.
Koefisien Determinasi Regresi Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Variabel	r	r ²	Kontribusi (%)
Bukti Fisik	0.805	0.6480	64.80
Pendaftaran	0.785	0.6162	61.62
Perawat dan Dokter	0.804	0.6464	64.64
Apotek	0.622	0.3869	38.69
Sarana Medis	0.731	0.5344	53.44

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa variabel Bukti Fisik adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang (64,8%) dan paling rendah adalah dimensi Apotek yaitu 38,69%.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum responden merasa cukup puas dengan pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang. Tingkat kepuasan paling tinggi berada pada dimensi bukti fisik Puskesmas yang meliputi kebersihan, keindahan Puskesmas, tempat antri, keamanan tempat parkir, dan penampilan petugas Puskesmas yang rapi. Tingkat kepuasan paling rendah berada dimensi pendaftaran.

Tingginya tingkat kepuasan responden terhadap kondisi fisik Puskesmas dapat dimaklumi karena bangunan Puskesmas Taliwang terutama Unit Rawat Jalan masih baru. Dengan demikian kebersihan dan keindahan Puskesmas dapat dijaga dengan baik. Adapun rendahnya tingkat kepuasan responden pada dimensi pendaftaran dapat terjadi karena waktu yang dibutuhkan oleh responden untuk registrasi cukup lama. Hal ini terjadi karena penerapan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) di Puskesmas Taliwang yang pada saat penelitian ini dilakukan baru berlangsung beberapa minggu. Proses registrasi yang lama dirasakan lebih berat lagi oleh responden yang berkunjung ke Poli Imunisasi karena membawa anak kecil.

Sebagaimana diketahui bahwa kepuasan merupakan perbandingan performansi yang dirasakan seseorang terhadap suatu pelayanan dengan harapannya (Kotler, 1997). Pada penelitian ini, kondisi fisik Puskesmas dapat dikatakan memenuhi bahkan melebihi harapan responden. Hasil penelitian ini hampir sama dengan penelitian Kristiani, Kuntjoro, dan Utarini (2006) yang menemukan bahwa kebutuhan dan harapan utama pasien Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kebumen adalah kenyamanan ruangan, lingkungan dan fasilitas toilet (35,5%). Demikian pula penelitian Harianto, Khasanah, dan Supardi (2005) yang menyimpulkan bahwa pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap empati dan kebersihan ruang tunggu pada pelayanan resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan responden terhadap pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Taliwang adalah bukti fisik Puskesmas (64,80%). Faktor paling rendah adalah pelayanan apotek Puskesmas (38,69%). Rendahnya pengaruh pelayanan apotek Puskesmas terhadap

tingkat kepuasan responden dapat disebabkan oleh pelayanan petugas yang kurang sesuai dengan harapan responden. Berdasarkan pengamatan peneliti, petugas apotek hanya memberikan obat kepada pasien tanpa menjelaskan fungsi masing-masing obat yang diberikan. Suara musik di ruang apotek Puskesmas juga terlalu keras sehingga mengganggu komunikasi pasien dengan petugas apotek. Walaupun demikian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang membentuk kepuasan pasien yaitu kesembuhan. Harun mengemukakan (*cit.* Harianto, Khasanah, dan Supardi, 2005) bahwa seorang pasien yang telah minum obat sampai sembuh ada kemungkinan tidak terlalu memperhitungkan keadaan lingkungan dan cara pelayanan itu sendiri, terutama pada keadaan sosial ekonomi menengah ke bawah.

Program pelayanan kesehatan gratis yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat mendapat sambutan yang baik dari masyarakat. Sebagian besar responden (95%) menyatakan setuju dengan program pelayanan kesehatan gratis yang diterapkan oleh Pemerintah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat telah memenuhi amanat yang tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 332/Menkes/SK/V/2006 yang menyatakan bahwa kepuasan pasien gakin terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan minimal 70%.

Pengembangan program pelayanan kesehatan gratis di Kabupaten Sumbawa Barat harus dapat dikembangkan sehingga dapat menjadi Jaminan Kesehatan Daerah. Saat ini seluruh pembiayaan program pelayanan kesehatan dibebankan pada APBD melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat. Pemerintah seharusnya mencari sumber pembiayaan lain untuk pengembangan program ini, baik dari masyarakat sebagai sasaran program maupun perusahaan pendonor yang ada di wilayah Kabupaten Sumbawa Barat. Hal ini perlu dilakukan karena apabila pemerintah daerah mengandalkan APBD sebagai sumber dana pembiayaan kesehatan keluarga miskin, secara praktis tidak mempunyai sumber daya yang kuat untuk kelangsungan pembiayaannya (Muliaddin, Mukti, Budiningsih, 2005).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebanyak 68 responden (97,14%) merasa cukup puas dengan pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Taliwang dan sebanyak 2 responden (2,86%) merasa kurang puas.
2. Faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Jalan Puskesmas Taliwang adalah bukti fisik Puskesmas yaitu sebesar 64,80%.

Saran

Saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat agar melakukan supervisi dalam penerapan Sistem Informasi Kesehatan Daerah (SIKDA) di Puskesmas sehingga tidak menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Petugas apotek agar menerapkan prosedur pelayanan apotek sesuai dengan yang ditetapkan sehingga pasien dapat menerima informasi tentang obat sesuai dengan harapannya.
3. Pemerintah agar dapat mengembangkan program pelayanan kesehatan gratis menjadi Jaminan Kesehatan Daerah sehingga pelayanan yang diberikan lebih baik dengan sasaran yang jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kabupaten Sumbawa Barat. 2009. Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Angka Tahun 2009.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2006. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 332/Menkes/SK/V/2006.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat. 2009. Profil Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2008.
- Hariato, Nana Khasanah, dan Sudibyo Supardi. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian* Vol. II, No.1, April 2005: 12–21.
- Keputusan Bupati Nomor 09 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Kesehatan/Pengobatan Gratis di Puskesmas dan Jaringannya di Kabupaten Sumbawa Barat.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kristiani, Yohanita Rini; Tjahjono Kuntjoro; dan Adi Utarini. 2006. Pengembangan Desain Mutu Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kebumen Menggunakan *Quality Function Deployment*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Volume 09 No. 04 Desember 2006: 209–214.
- Muliaddin, Ali Ghufon Mukti, dan Nanis Budiningsih. 2005. Analisis Pembiayaan Kesehatan Keluarga Miskin Di Kabupaten Buton Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Volume 08 No. 03 September 2005: 155–162.

- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance* Pelayanan Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY.
- Shaban, N. 2005. Analysis of the Correlation and Regression Coefficients of the Interaction Between Yield and Some Parameters of Snap Beans Plants Trakia Journal of Sciences Vol. 3 No. 6, 2005: 27–31.
- Spector, P.E. 1994. *Job Satisfaction Survey*. Departement of Psychology, University of South Florida.

Acknowledgement

Penghargaan diberikan kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat yang telah mendukung dan membiayai penelitian ini. Penghargaan juga diberikan kepada semua Tim Pengembangan Mutu Kesehatan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian.