

# **ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS SIAK HULU II KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2017**

## **ANALYSIS OF HEALTH SERVICE QUALITY ON PATIENCE SATISFACTION IN POLYCLINIC PUBLIC HEALTH CENTER SIAK HULU II KAMPAR REGENCY 2017**

**Reno Renaldi<sup>1)\*</sup>, M. Dedi Widodo<sup>1)</sup>**

*1) Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Hang Tuah, Pekanbaru, Riau,  
Indonesia*

*\*(Email: [renorenaldi03@gmail.com](mailto:renorenaldi03@gmail.com))*

### **ABSTRAK**

*Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan survei awal menurut pasien pelayanan di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II cukup baik, namun belum merasa puas secara keseluruhan, kurangnya dari segi sarana dan prasarana serta kecepatan dalam memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien yang berhubungan dengan Bukti Langsung, Keandalan dan Daya Tanggap. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif untuk mendapatkan informasi dengan metode wawancara dan observasi lapangan dimana penelitian ini dilakukan di Puskesmas Siak Hulu II pada bulan Mei - Juni 2017. Subjek penelitian ini berjumlah 6 informan 1 diantaranya kepala Puskesmas dan 5 pasien Poli Umum. Variabel dalam penelitian ini yaitu Bukti Fisik, Keandalan dan DayaTanggap. Hasil penelitian menunjukkan dari 3 variabel 2 diantaranya masih belum sesuai dengan keinginan pasien, dilihat dari bukti fisik, masih kurangnya sarana dan prasarana seperti kursi tunggu, tv, pojok baca dan alat-alat kesehatan, dilihat dari keandalan petugas kesehatan terkadang tidak berada ditempat sehingga pasien harus menunggu untuk pemeriksaan. Sebaiknya pihak Puskesmas member sanksi kepada petugas kesehatan yang tidak disiplin dan melengkapai sarana dan prasarana yang masih kurang di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II.*

***Kata Kunci : Mutu pelayanan, Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap.***

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a feeling level patients, who arise as a result of the healthcare performance it gained after the patient compares it to what he expects. Based on the beginning survey according to the patient Service in Polyclinic of Siak Hulu II Public health center is quite good But not satisfied overall, Lack of facilities and infrastructure and speed in providing services. The purpose of this study is to Analyze the quality of service to patient satisfaction Associated with tangible, Reliability and Responsiveness. This research is a descriptive qualitative research, which aims to obtain information by interview and field observation method where this research was conducted at general polyclinic Public health center Siak Hulu II Kampar Regency in May - June 2017. The subjects of this study were 6 informants 1 including head of community health clinic and 5 patients of Polyclinic. Variables in this research are tangible, reliability and responsiveness. The results showed from 3 variables 2 of them Still not in accordance with the wishes of the patient, Seen from the physical evidence, is still lack of facilities and infrastructure such as waiting chairs, reading corner and health equipment, In view of the absence of the place so the patient must wait for the examination. Community health clinic should provide*

*sanctions to health workers who are not disciplined And complete the facilities and infrastructure that are still lacking in Polyclinic Public health center Siak Hulu II.*

**Keywords:** *Quality Of Service, Tangible, Reliability, Responsiveness.*

## **Pendahuluan**

Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum (UU RI Nomor 36 tahun 2014).

Menurut Profil Dinkes Riau tahun 2015 jumlah Puskesmas di Provinsi Riau sampai dengan bulan desember tahun 2015 sebanyak 212 unit, yang terdiri dari 92 unit Puskesmas rawat inap dan 120 unit Puskesmas non rawat inap. Bila dilihat dari penyebaran Puskesmas di Provinsi Riau pada tahun 2015 maka kabupaten Kampar paling banyak memiliki

Puskesmas yakni sebanyak 31 unit. Secara konseptual puskesmas menganut konsep wilayah dan diharapkan dapat melayani sasaran penduduk rata-rata 30.000 penduduk.

Jumlah penduduk menurut desa Puskesmas Siak Hulu II tahun 2015 sebanyak 36,188 jiwa. Tenaga kesehatan di Puskesmas Siak Hulu II sebanyak 94 orang (Profil Puskesmas Siak Hulu II, 2015). Dan Jumlah kunjungan pasien di bagian Poli Umum

Berdasarkan wawancara awal dengan 3 orang pasien, 2 di antaranya mengatakan pelayanan di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II cukup baik, namun belum merasa puas secara keseluruhan, kurangnya dari segi sarana dan prasarana serta kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena peneliti ingin meneliti tentang

## **“Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Siak Hulu II tahun 2017”**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskemas Siak Hulu II tahun 2017.

### **Metode Penelitian**

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan data yang bersifat kualitatif dengan metode wawancara mendalam dan observasi langsung untuk mengetahui dan memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan di bagian Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II. Penelitian dilakukan di bagian Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II dan kegiatan penelitian ini dilakukan mulai tanggal 30 Mei sampai dengan 30 Juni 2017. Subjek/informan utama dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan

pelayanan kesehatan lebih dari 3 kali di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II, Kepala Puskesmas Siak Hulu II.

### **Karakteristik Responden**

Jumlah responden sebanyak 6 orang. Diantaranya 1 orang Kepala Puskesmas dan 5 orang Pasien Poli Umum di Puskesmas Siak Hulu II. Karakteristik dari masing-masing responden secara keseluruhan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan jabatan terakhir.

### **Hasil**

#### **1. *Tangible***

Sarana-prasarana di Puskesmas Siak Hulu II masih memiliki kekurangan, seperti kursi diruang tunggu, fasilitas di ruang tunggu dan alat kesehatan .

#### **2. *Reability***

Lima orang pasien tiga diantaranya menyatakan senang terhadap jasa yang diberikan oleh petugas kesehatan Poli Umum sedangkan dua lainnya masih merasa kurang di karenakan harus

menunggu karena petugas kesehatan tidak berada ditempat saat jam pelayanan.

### 3. Responsiveness

Daya tanggap (*responsiveness*) sudah sesuai dengan keinginan pasien.

**Tabel 1**

**Karakteristik Informan**

Kode	Umur (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jabatan
KP	37	Perempuan	S2	Kepala Puskesmas
PPU11	42	Perempuan	SMA	IRT
PPU2	39	Perempuan	SMP	Pedagang
PPU3	25	Perempuan	SMA	IRT
PPU4	49	Perempuan	SMA	IRT
PPU5	56	Laki-laki	SMA	Wiraswasta

*Sumber: hasil wawancara*

## Pembahasan

### 1. Tangible

Setelah dilakukan wawancara di peroleh hasil dimana sarana dan prasarana di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II masih belum memadai sehingga mempengaruhi kepuasan pasien terhadap Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II. dikarenakan kursi tunggu di Poli Umum yang tidak mencukupi

sehingga pasien harus menunggu sambil berdiri saat mengantri untuk berobat, ruangan Poli Umum belum sesuai dengan standar, alat kesehatan yang tidak lengkap, ukuran ruangan yang kecil serta tidak adanya fasilitas di ruang tunggu seperti pojok baca untuk pasien yang sedang menunggu menyebabkan kurangnya rasa nyaman di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II.

Dari hasil observasi yang dilakukan bahwasanya memang benar sarana dan prasarana di Poli Umum masih belum memadai seperti: kursi diruang tunggu yang tidak mencukupi, fasilitas diruang tunggu yang tidak ada, dan alat kesehatan yang tidak lengkap.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lisnawaty (2016), bukti fisik mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bukti fisik dalam kepuasan pasien mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. (Bustami, 2011).

Seharusnya pihak Puskesmas menyediakan sarana dan prasarana seperti pojok baca untuk pasien yang menunggu dan melengkapi alat kesehatan di karenakan sarana dan prasarana sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan pasien.

## 2. *Reability*

Setelah dilakukan wawancara dengan pasien Poli Umum terdapat dua pendapat yang berbeda, yaitu tiga dari lima orang pasien merasa senang terhadap kehandalan petugas sedangkan dua lainnya merasa kurang dikarenakan petugas kesehatan tidak berada ditempat saat jam pelayanan.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan terlihat beberapa kali

petugas harus di panggil terlebih dahulu di karenakan petugas kesehatan tidak berada di ruangan dan ada juga yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Agung Utama (2003) menyatakan bahwa variable *reability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (*rability*) dipengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *reability* berupa kemampuan menyediakan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukana oleh Rahmawati (2014) adanya asosiasi antara aspek *reliability* dan kepuasan pelanggan.

Menurut Endang dan Elisabeth (2015), *reability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak

pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Seharusnya petugas kesehatan lebih disiplin dalam menjalankan tugas terlebih yang berkaitan dengan kesehatan agar tidak terjadi hal yang tidak di inginkan dan kesalahpahaman antara pasien dan petugas kesehatan.

### 3. *Responsiveness*

Setelah dilakukan wawancara kepada pasien Poli Umum tentang bagaimana daya tanggap (*responsiveness*) petugas, maka di dapatkan hasil bahwa daya tanggap petugas kepada pasien baik dan mencukupi kepuasan pasien terhadap sikap petugas saat memberikan pelayanan. Hal ini dilihat dari cara petugas saat menangani pasien, petugas menyapa dengan ramah dalam menangani pasiennya.

Dari hasil observasi yang dilakukan terlihat respon petugas kesehatan sudah baik dan sesuai

dengan apa yang di inginkan oleh pasien.

Hal ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Siska Pratiwi (2016), bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *responsiveness* maka kepuasan pasien akan semakin besar.

Penelitian yang dilakukan oleh T.Sudian (2011) juga menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap petugas dengan kepuasan pasien.

Daya tanggap adalah meliputi respon ataupun sikap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, bagaimana kecepatan petugas dan ketanggapan petugas dalam menangani setiap pasiennya.

Di harapkan Petugas Poli Umum mempertahankan dan meningkatkan daya tanggap/

responsiveness yang telah di berikan kepada pasien.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan tentang amutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II Kabupaten Kampar tahun 2017 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (Tangible) di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II belum memenuhi kepuasan pasien. Kursi di ruang tunggu pasien tidak mencukupi, tidak ada fasilitas seperti pojok baca di ruang tunggu, tidak lengkap nya alat kesehatan dan ruangan Poli Umum yang kecil .
2. Keandalan (Reability) di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II masih belum memenuhi kepuasan pasien disebabkan terkadang petugas tidak berada ditempat saat jam pelayanan
3. Daya tanggap (responsiveness) di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II

sudah sesuai dan memenuhi kepuasan pasien. Sikap petugas ramah dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta jam pelayanan yang buka dan tutup dengan tepat waktu.

4. Poli Umum masih belum memenuhi kepuasan pasien di dalam sarana prasarana dan kehandalan petugas dalam memberikan apa yang ia janjikan, dengan variable yang lebih dominan yaitu tangible.

## **Saran**

1. Bagi pihak Puskesmas sebaiknya menambah kursi di ruang tunggu Poli Umum mengingat Poli Umum memiliki kunjungan yang paling tinggi di Puskesmas Siak Hulu II sehingga tidak ada lagi pasien yang menunggu sambil berdiri mengingat banya 33 pasien yang sudah lanjut usia. dari alat kesehatan agar dapat dilengkapi lagi sehingga bisa memberikan pelayanan kepada pasien dengan maksimal dan diharapkan pihak Puskesmas

memikirkan tentang fasilitas hiburan diruang tunggu agar terciptanya kenyamanan pada saat pasien menunggu guna menghindari hal-hal yang tidak di inginkan. Diharapkan Puskesmas segera menerapkan standar pelayanan kepada petugas dan memberi sanksi kepada petugas yang tidak disiplin.

2. Bagi Petugas Kesehatan Poli Umum agar mempertahankan pelayanan yang sudah mencukupi kepuasan pasien dan meningkatkan lagi respon terhadap pasien, lebih teliti dalam pemanggilan nomor antrian agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan . Diharapkan petugas lebih disiplin saat menjalankan tugas dan selalu berada ditempat saat jam pelayanan sampai dengan selesai agar memenuhi kepuasan pasien secara keseluruhan oleh sebab itu perlu koordinasi dan kerjasama yang lebih baik lagi.
3. Bagi Pasien Poli Umum untuk lebih berkerja sama saat menunggu giliran

pengobatan, kepada pasien yang lebih muda agar lebih mendahulukan pasien yang telah lanjut usia untuk duduk di kursi ruang tunggu.

4. Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh Mahasiswa STIKes Hang Tuah Pekanbaru mengenai Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu II Kabupaten Kampar akan menjadikan referensi dan bahan masukan, sehingga akan mempermudah dalam meningkatkan Mutu pelayanan kesehatan menjadi lebih baik.

#### **Referensi**

- Alamsyah.(2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Bustami.(2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hendrik.(2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien. Pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja*

- Utara.(online)  
(<http://cendikia.google.co.id> diakses  
10 maret 2017).
- Indriaty.(2010). *Analisis Pengaruh Tingkat  
Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas  
Terhadap Kepuasan Pasien di  
Puskesmas Gunung pati  
Semarang.*(online)  
(<http://cendikia.google.co.id> diakses  
8 maret 2017).
- Lisnawaty.(2016).  
*Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan  
Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan  
Puskesmas Puriala Kecamatan Purial  
a Kabupaten Konawe.*(online)  
(<http://cendikia.google.co.id>, diakses  
8 juli 2017).
- Notoatmodjo.(2012). *Metodologi  
Penelitian Kesehatan.* Jakarta:  
Rineka Cipta
- Permenkes RI nomor  
75(2014).*Puskesmas.*Jakarta.
- Pohan (2012).*Jaminan Mutu Layanan  
Kesehatan.* Jakarta: Rineka  
Cipta
- Pratiwi.(2016). *Pengaruh Kualitas  
Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit  
Sultan Immanudin Pangkalan Bun  
Kalimantan Tengah. Jurnal Asosiasi  
Dosen Muhammadiyah Magister  
Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No.*  
2 Juli 2016. (online).  
(<http://repository.umy.ac.id>).
- Profil Dinas Kesehatan Provinsi Riau  
(2015).
- Profil Puskesmas Siak Hulu II (2015).
- Purwoastuti, Walyani. (2015). *Mutu  
Pelayanan Kesehatan & Kebidanan.*  
Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Rahmawati.(2014). *Hubungan Kualitas  
Layanan Dengan Kepuasan  
Pelanggan Pada Pasien Rawat Inap  
RSUD Bangkalan.* Universitas  
Surabaya Vol.3 No.1 2014.(online).  
(<portalgaruda.org/article.php>, di  
akses 6 juli 2017).
- Sondakh, dkk(2013). *Mutu Pelayanan  
Kesehatan & Kebidanan.* Jakarta:  
Salemba Medika.
- T.Sudian.(2011). *Hubungan kepuasan  
pasien terhadap mutu pelayanan  
kesehatan di rumahsakit cut mutia  
kabupaten aceh utara.* (online).  
([www.ejournal.uui.ac.id](http://www.ejournal.uui.ac.id), di akses 6  
juli 2017).
- Undang-undang R.I Nomor 36.(2014).  
*Tenaga Kesehatan.* Jakarta.
- Utama.(2003). *Analisis Pengaruh Persepsi  
Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Rumah  
Sakit Umum Cakra Husada Klaten.*  
Opsi Vol. 1, No, 2, 2003.(online).  
(<http://staffnew.uny.ac.id>, di akses