

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUANG BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS
NGLIPAR II NGLIPAR
GUNUNGGIDUL**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :
Aditya Ariawan Wibowo
090201112

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2011**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUANG BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS
NGLIPAR II NGLIPAR
GUNUNGKIDUL**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh :
Aditya Ariawan Wibowo
090201112

Diajukan Guna Melengkap Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
pada Program Pendidikan Ners – Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah
Yogyakarta



Oleh:
Pembimbing : Ery Khusnal., MNS
Tanggal : Juli 2011
Tanda tangan : *Ery Khusnal*

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2011**

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU PELAYANAN DI RUANG BALAI PENGOBATAN PUSKESMAS NGLIPAR II NGLIPAR GUNUNGKIDUL ¹

Aditya Ariawan Wibowo², Ery Khusnal³

INTISARI

Latar Belakang: Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan. Penentuan kualitas/mutu pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangibles* (bukti langsung). Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Nglipar II Kabupaten Gunungkidul.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan rancangan crosssectional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Balai Pengobatan yang berkunjung ke Puskesmas Nglipar II dengan jumlah kunjungan rata-rata 557 kunjungan per bulan. Pengambilan sampel dengan teknik *Simple Random sampling* didapatkan 140 orang. Analisis data menggunakan rumus persentasi.

Hasil penelitian dan kesimpulan: Pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 130 orang (92,9%), berumur lebih dari 40 tahun (56,4%), pekerjaan petani (54,3%) dan berpendidikan SD-SMP (62,1%). Pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang mempunyai kepuasan rendah terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 8 orang (5,7%), berumur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 40 tahun, pekerja swasta dan petani dan berpendidikan SD-SMP dan SMU masing-masing (0,7%).

Saran : bagi Puskesmas Nglipar II agar meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat yang akan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan
Kepustakaan : 21 buku (1991– 2006)
Jumlah halaman : xiv, 61 halaman, 3 tabel, 7 gambar, 9 lampiran

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu KESehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen Sekolah Tinggi Ilmu KESehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH QUALITY OF SERVICE IN THE CLINIC HEALTH CENTRES NGLIPAR II NGLIPAR GUNUNGKIDUL ¹

Aditya Ariawan Wibowo², Ery Khusnal³

ABSTRACT

Background: Measurement of the level of customer satisfaction are closely related to the quality of service. Determination of quality / service quality can be reviewed in five dimensions Reability Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles. Health Center as a leading health care facilities accountable in the administration of public health services with good quality and at reasonable costs by the community.

Study Objectives: This study aimed to determine patient satisfaction with quality of service outpatient health center Nglipar II Gunungkidul.

Research Methods: This research uses descriptive method with crosssectional design. The population in this study were all patients at the Clinical Centre who visited the health center Nglipar II by the number of visits on average 557 visits per month. Sampling with Simple Random Sampling technique gained 140 people. Analysis of data using the percentage formula.

The results and conclusions: Patients at outpatient health center that has a satisfaction Nglipar II is hopefully the quality of care in health centers Nglipar II on the 130 people (92.9%), aged more than 40 years (56.4%), the work of farmers (54, 3%) and elementary-school educated (62.1%). Outpatients at health centers Nglipar II that have low satisfaction on the quality of services in health centers Nglipar II of 8 people (5.7%), age less than 20 years and more than 40 years, private sector workers and peasants and educated elementary-junior high and high school respectively (0.7%).

Suggestion: for Puskesmas Nglipar II in order to improve the quality of service so that customer satisfaction will increase which will affect the level of patient visits.

Key Words : patient satisfaction, quality of health services

References : 21 books (1991.-2006)

Pages : xiv, 61 pages, 3 tables, 6 pictures, 9 appendices

¹The Title of Thesis

² Student, of School of Nursing, 'Aisyiyah Health Sciences College Yogyakarta

³ Lecturer, of School of Nursing, 'Aisyiyah Health Sciences College Yogyakarta

Pendahuluan

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke puskesmas maka puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan.

Puskesmas Ngipar II merupakan Puskesmas milik Dinas Kesehatan Kabupaten Gunungkidul. Berbagai upaya telah dilakukan Puskesmas Nglipar II dalam usahanya meningkatkan mutu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien. Komitmen-komitmen kinerja telah disepakati untuk memperbaiki mutu pelayanan. Selain kegiatan dalam gedung, kegiatan luar gedung dalam upaya peningkatan peran serta masyarakat terus dikembangkan. Visi Puskesmas Ngipar II adalah: "Terwujudnya Kecamatan Sehat". Sedangkan misinya adalah: Membuat masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Nglipar II sehat dan

mandiri untuk hidup sehat Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut tentunya diperlukan kerja keras dan komitmen dari seluruh staf.

Dari jumlah dan jenis ketenagaan yang ada di Puskesmas Nglipar II masih terdapat kekurangan sehingga petugas yang ada memegang program Puskesmas 2 sampai 3 program kesehatan. Tugas rangkap ini menyebabkan petugas tidak bisa bekerja secara maksimal dalam satu program saja. Semua staf bertanggung jawab dalam membina peran serta masyarakat ke lapangan (Posyandu). Keadaan ini juga yang membuat jam pelayanan efektif Puskesmas menjadi berkurang. Banyaknya pasien yang membutuhkan pelayanan sementara jam efektif dari tenaga kesehatan berkurang menjadikan pemberian pelayanan terkesan terburu-buru.

Efektifitas waktu pelayanan selama 3 jam atau 180 menit, dapat dirata-ratakan masing-masing pasien di ruang Balai Pengobatan akan mendapatkan waktu pelayanan lebih kurang 6 menit dimulai sejak pasien dipanggil masuk ke dalam ruang Balai Pengobatan, anamnesa oleh perawat, kemudian diperiksa oleh dokter, konsultasi singkat hingga mendapatkan resep. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh

Puskesmas Nglipar II pada tahun 2009, rata-rata waktu petugas kesehatan pada saat memeriksa atau melayani tiap pasien di ruang Balai Pengobatan adalah 5 menit. Keterbatasan waktu tersebut tentu membuat pasien tidak dapat memperoleh penjelasan yang lebih rinci tentang penyakitnya.

Seringkali pasien masih ingin berkonsultasi lebih lanjut dengan petugas kesehatan, namun dikarenakan masih banyaknya pasien yang harus dilayani menjadikan pasien harus puas dengan waktu yang singkat itu. Petugas kesehatan sering kali menampakkan sikap yang kurang ramah dalam melayani pasien karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

Untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum. Karena masalah yang dihadapi begitu kompleks maka Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi pemerintah penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien/konsumen

(pelanggan), memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Puskesmas Nglipar II di Kabupaten Gunungkidul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rawat jalan Puskesmas Nglipar II Kabupaten Gunungkidul.

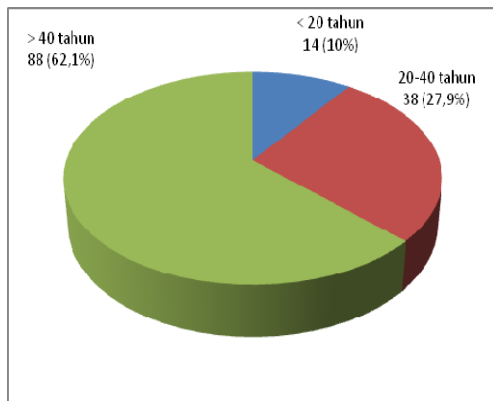
Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan waktu yang digunakan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di Balai Pengobatan yang berkunjung ke Puskesmas Nglipar II dengan jumlah kunjungan rata-rata 6686 dalam satu tahun atau 557 kunjungan per bulan. Pengambilan sampel dilakukan secara *Random* dengan teknik *Simple Random sampling* didapatkan 140 orang. alat penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dengan mutu pelayanan adalah kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengolahan Data yang dilakukan meliputi *Editing*, Pengkodean (*coding*), Scoring, Transferring dan *Tabulating*. Analisis

data menggunakan distribusi dan persentasi

Hasil Dan Pembahasan

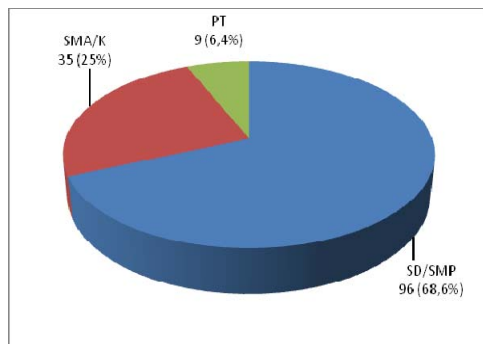
Karakteristik responden berdasarkan umur



Gambar 4.1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Gambar 4.1. memperlihatkan responden yang paling banyak berumur lebih dari 40 tahun yaitu 88 orang (62,1%) dan yang paling sedikit berumur kurang dari 20 tahun yaitu 14 orang (10%).

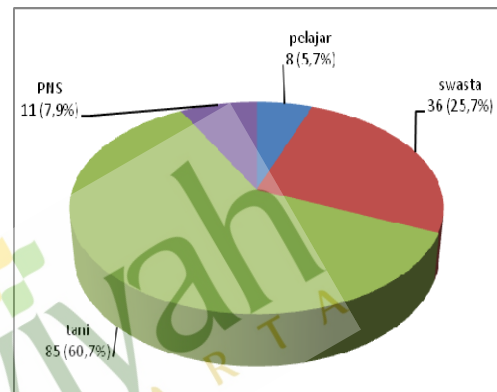
Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan



Gambar 4.2. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Gambar 4.2. memperlihatkan responden yang paling banyak berpendidikan SD/SMP yaitu 96 orang (68,6%) dan yang paling sedikit berpendidikan Perguruan Tinggi (PT) yaitu 9 orang (6,4%).

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan



Gambar 4.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Gambar 4.3. memperlihatkan responden yang paling banyak bekerja sebagai petani yaitu 85 orang (60,7%) dan yang paling sedikit pelajar yaitu 8 orang (5,7%).

**Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar
Gunungkidul**

Tabel 4.1.
Distribusi frekuensi Skor jawaban kuesioner kepuasan pasien terhadap
mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar Gunungkidul
(N=140)

No	Pernyataan	Sangat puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Apakah anda merasa puas dengan ruang perawatan (misalnya kerapian,tata letak,dll)	2	1,429	49	35	82	58,57	7	5
2	Apakah anda merasa puas dengan penampilan dan kerapian dokter/perawat	2	1,429	45	32,14	86	61,43	7	5
3	Apakah anda puas dengan kebersihan ruangan periksa selama anda menjalani pengobatan	0	0	37	26,43	86	61,43	17	12,14
4	Apakah anda merasa puas dengan nyaman ruangan periksa selama pengobatan	0	0	44	31,43	84	60	12	8,571
5	Apakah anda puas dengan kerja sama perawat dalam melakukan perawatan	1	0,714	47	33,57	87	62,14	5	3,571
6	Apakah anda puas dengan perlakuan yang diterima dari perawat selama anda diperiksa	1	0,714	36	25,71	93	66,43	10	7,143
7	Apakah anda puas dengan kecepatan perawat/dokter dalam menangani masalah kesehatan anda selama pengobatan	0	0	37	26,43	94	67,14	9	6,429
8	Apakah anda merasa puas dengan sikap dokter/perawat yang tepat waktu dalam melaksanakan pengobatan	0	0	33	23,57	95	67,86	12	8,571
9	Apakah anda merasa puas dengan cara perawat/dokter dalam berbicara dngan anda (misalnya : bahasa yang digunakan)	0	0	44	31,43	87	62,14	9	6,429
10	Apakah anda puas dengan sikap perawat dalam menangani dan menanggapi keluhan anda.	0	0	55	39,29	76	54,29	9	6,429
11	Apakah anda merasa puas dengan perilaku perawat dalam menjawab pertanyaan yang anda ajukan.	0	0	42	30	83	59,29	15	10,71

Tabel 4.1.
Distribusi frekuensi Skor jawaban kuesioner kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar Gunungkidul (N=140)
Lanjutan

No	Pernyataan	Sangat puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%
12	Apakah anda merasa puas dengan sikap perawat yang memberikan kebebasan kepada anda untuk menentukan pilihan sebelum dilakukan tindakan keperawatan.	0	0	33	23,57	93	66,43	14	10
13	Apakah anda merasa puas dengan peran dokter/perawat dalam mengambil keputusan dalam setiap masalah yang dikeluhkan pasien	1	0,714	38	27,14	91	65	10	7,143
14	Apakah anda puas dengan ketrampilan perawat saat melakukan tindakan perawat	1	0,714	41	29,29	85	60,71	13	9,286
15	Apakah anda puas dengan ketelitian perawat/dokter dalam melakukan pelayanan/asuhan perawatan	0	0	38	27,14	93	66,43	9	6,429
16	Apakah anda puas dengan sikap sopan santun perawat/dokter selama pengobatan	1	0,714	42	30	87	62,14	10	7,143
17	Apakah anda puas dengan keramahan dokter/perawat selama anda berobat	0	0	35	25	93	66,43	12	8,571
18	Apakah anda puas dengan kemampuan perawat/dokter dalam menyampaikan kondisi kesehatan anda	0	0	35	25	82	58,57	13	9,286
19	Apakah anda dengan prosedur pengobatan/tindakan diruang pengobatan	1	0,714	51	36,43	81	57,86	7	5
20	Apakah anda puas dengan ketulusan dan kesabaran dokter/perawat dalam menanggapi keluhan anda	1	0,714	38	27,14	89	63,57	12	8,571
21	Apakah anda puas dengan sikap menghargai dokter/perawat selama pengobatan	0	0	38	27,14	89	63,57	13	9,286

Tabel 4.1.
Distribusi frekuensi Skor jawaban kuesioner kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar Gunungkidul (N=140)
Lanjutan

No	Pernyataan	Sangat puas		Puas		Kurang Puas		Tidak Puas	
		f	%	f	%	f	%	f	%
22	Apakah anda puas dengan perhatian perawat terhadap kondisi kesehatan dan atau permasalahan yang sedang anda hadapi	0	0	30	21,43	100	71,43	10	7,143
23	Apakah anda puas dengan perawat dalam mengerti perasaan atau apa yang anda inginkan	0	0	45	32,14	89	63,57	6	4,286

Tabel 4.1. memperlihatkan bahwa responden yang menjawab tidak puas dengan persentase terendah terdapat pada soal nomor 5 yaitu pertanyaan tentang “kerja sama perawat”; soal nomor 23 yaitu pertanyaan tentang “empati perawat”; soal nomor 1 yaitu pertanyaan tentang “ruang perawat”; soal nomor 2 yaitu pertanyaan tentang “penampilan dokter/perawat”; dan soal nomor 19 yaitu pertanyaan tentang “prosedur pengobatan”, sedangkan responden yang menjawab dengan persentase tertinggi terdapat pada soal nomor 12 yaitu pertanyaan tentang “sikap perawat”; soal nomor 11 yaitu pertanyaan tentang “perilaku dokter/perawat” dan soal nomor 3 yaitu pertanyaan tentang “kebersihan ruang periksa”.

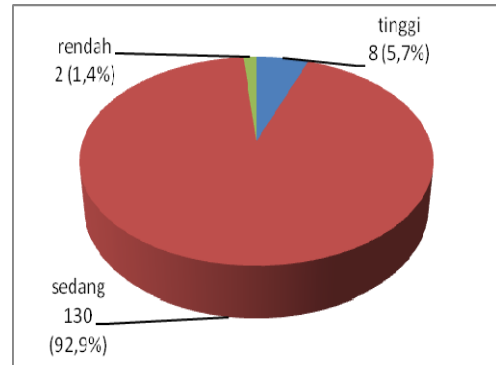
Responden yang menjawab kurang puas dengan persentase terendah terdapat pada soal nomor 10 yaitu pertanyaan tentang “sikap dokter/perawat”; soal nomor 19 yaitu pertanyaan tentang “prosedur perawatan”; soal nomor 1 yaitu pertanyaan tentang “ruang perawatan”; dan soal nomor 18 yaitu pertanyaan tentang “kemampuan perawat/dokter”; sedangkan responden yang menjawab dengan persentase tertinggi terdapat pada soal nomor 15 yaitu pertanyaan tentang “ketelitian perawat/dokter”; soal nomor 17 yaitu pertanyaan tentang “keramahtamahan”; soal nomor 7 yaitu pertanyaan tentang “kecepatan perawat”; soal nomor 8 yaitu pertanyaan tentang “sikap dokter/perawat” dan soal nomor 22

yaitu pertanyaan tentang “perhatian perawat terhadap kondisi pasien”.

Responden yang menjawab puas dengan persentase terendah terdapat pada soal nomor 8 yaitu pertanyaan tentang “sikap perawat/dokter”; soal nomor 12 yaitu pertanyaan tentang “sikap perawat yang memberi kebebasan”; soal nomor 17 yaitu pertanyaan tentang “keramahtamahan dokter/perawat”; sedangkan responden yang menjawab puas dengan persentase skor tertinggi terdapat pada soal 5 yaitu pertanyaan tentang “kerja sama perawat”; soal nomor 1 yaitu pertanyaan tentang “ruang perawatan”; soal nomor 19 yaitu pertanyaan tentang “prosedur perawatan” dan soal nomor 10 yaitu pertanyaan tentang “sikap/perawat terhadap keluhan”.

Tabel 4.1 juga memperlihatkan responden yang menjawab sangat puas dengan persentase tertinggi terdapat pada soal nomor 1 dan 2.

Secara umum kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II dapat diperlihatkan pada gambar berikut:



Gambar 4.4. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Nglipar II

Gambar 4.4. memperlihatkan bahwa responden yang paling banyak mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 130 orang (92,9%) dan yang paling sedikit mempunyai kepuasan rendah terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 8 orang (5,7%).

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar Gunungkidul berdasarkan karakteristik responden

Tabel 4.2.

Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nglipar Gunungkidul Berdasarkan Karakteristik Responden

No.	Kepuasan Karakteristik	Tinggi		Sedang		Rendah		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Umur								
	a. < 20 tahun	0	0	13	9,3	1	0,7	14	10
	b. 20-40 tahun	0	0	38	27,9	0	0	38	27,9
	c. > 40 tahun	8	5,7	79	56,4	1	0,7	88	62,1
	Total	8	5,7	130	92,9	2	1,4	140	100
2.	Pekerjaan								
	a. Pelajar	0	0	8	5,7	0	0	8	5,7
	b. Swasta	0	0	35	25	1	0,7	36	25,7
	c. Tani	8	5,7	76	54,3	1	0,7	85	60,7
	d. PNS	0	0	11	7,9	0	0	11	7,9
	Total	8	5,7	130	92,9	2	1,4	140	100
3.	Pendidikan								
	a. SD-SMP	8	5,7	87	62,1	1	0,7	96	68,6
	b. SMU	0	0	34	24,3	1	0,7	35	25
	c. PT	0	0	9	6,4	0	0	9	6,4
	Total	8	5,7	130	92,9	2	1,4	140	100

Sumber : data primer 2011

Tabel 4.2. memperlihatkan bahwa berdasarkan umur, responden yang paling banyak berumur lebih dari 40 tahun dan mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar II yaitu 79 orang (56,4%) dan yang paling sedikit berumur kurang dari 20 tahun dan lebih dari 40 tahun serta mempunyai kepuasan rendah yaitu masing-masing 1 orang (0,7%).

Berdasarkan pekerjaan, responden yang paling banyak adalah petani dan mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan

kesehatan di Puskesmas Nglipar II yaitu 76 orang (54,3%) sedangkan yang paling sedikit adalah pekerja swasta dan petani yang mempunyai kepuasan rendah yaitu masing-masing 1 orang (0,7%).

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden yang paling banyak berpendidikan SD-SMP dan mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Nglipar II yaitu 87 orang (62,1%) dan yang paling sedikit berpendidikan SD-SMP dan SMU yang mempunyai kepuasan rendah

terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Nglipar II yaitu masing-masing 1 orang (0,7%).

Pembahasan

Gambar 4.4. memperlihatkan bahwa responden paling banyak mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 130 orang (92,9%) dan paling sedikit mempunyai kepuasan rendah terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 8 orang (5,7%).

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pasien mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yang diterimanya selama menjalani perawatan. Biaya yang dikeluarkan untuk pengobatan dirasakan sebanding dengan pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Nglipar II Gunungkidul memberikan gambaran bahwa pasien memberikan kepercayaan kepada pihak puskesmas untuk merawat dirinya. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pihak puskesmas telah menerapkan konsep dimensi mutu layanan kesehatan yang meliputi dimensi kompetensi teknis, dimensi keterjangkauan atau akses terhadap

layanan kesehatan, dimensi efektifitas layanan kesehatan, dimensi kesinambungan layanan kesehatan, dimensi keamanan, dimensi kenyamanan, dimensi informasi, dimensi ketepatan waktu dan dimensi hubungan antar manusia sebagaimana dinyatakan oleh Pohan (2007).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat 2 responden (1,4%) yang mempunyai kepuasan sedang terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Nglipar II. Responden yang mempunyai kepuasan dapat disebabkan karena responden pernah dirawat di rumah sakit yang memberikan pelayanan lebih baik dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Perbandingan pelayanan yang dilakukan responden mempengaruhi responden dalam memberikan nilai kepuasan yang dirasakannya. Perbedaan pelayanan kesehatan yang jauh menyebabkan responden mempunyai kepuasan rendah terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II.

Berdasarkan karakteristik usia responden didapatkan gambaran bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang berusia lebih dari 40 tahun yaitu sebanyak 79 orang (56,4%) yang mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan

kesehatan yang diberikan pihak puskesmas, khususnya perawat. Usia lebih dari 40 tahun bagi sebagian responden belum dianggap tua, sebaliknya dianggap sebagai kematangan secara emosional, dimana pada usia tersebut seseorang lebih menunjukkan sikap kearifan dan ketenangan dalam menghadapi berbagai persoalan, termasuk mensikapi sakit yang sedang dideritanya. Sikap perawat yang perhatian dan peduli terhadap pasien akan menimbulkan kesan tersendiri bagi pasien. Pasien akan lebih memperhatikan atau mengikuti arahan yang diberikan oleh perawat jika perawat tersebut dalam penyampaiannya menggunakan kata-kata yang bernada simpati atas apa yang dialami pasien. Perhatian yang diberikan perawat kepada pasien merupakan sugesti yang membantu pasien untuk cepat sembuh. Aspek komunikasi juga memegang peranan penting dalam mendatangkan kepuasan pasien karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*. Komunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien akan memudahkan pasien untuk menjalankan apa yang diinginkan oleh perawat. Sedangkan bahasa yang sulit

dipahami oleh pasien menyebabkan pasien lebih banyak mengacuhkan instruksi perawat karena tidak paham dengan apa yang dikatakannya. Bahasa memegang peranan penting dalam menjalin komunikasi antara pasien dan perawat.

Penelitian ini juga menunjukkan 1 orang (0,7%) responden berusia kurang dari 20 tahun dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan di Puskesmas Nglipar II. Responden yang merasa kurang puas dengan pelayanan perawat di Puskesmas Nglipar dapat disebabkan karena usia responden yang tergolong remaja. Usia remaja merupakan usia penuh idealisme dan menginginkan sesuatu secara lebih baik tanpa mempertimbangkan aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang kurang memadai seperti jumlah perawat yang terbatas, ketersediaan peralatan yang terbatas dan kemampuan sumber daya medis yang juga terbatas. Semua keterbatasan tersebut belum dipahami sepenuhnya oleh responden yang masih remaja.

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden bekerja sebagai petani. Pekerjaan responden sebagai petani lebih banyak berhubungan dengan kesehatan badan sehingga

pelayanan kesehatan yang diberikanpun juga terkait dengan kebersihan badan seperti sabun dan sebagainya. Namun tidak menutup kemungkinan responden yang bekerja sebagai petani mengalami penyakit yang berat yang mengharuskan responden menjalani rawat inap. Untuk hal semacam itu, maka pasien tersebut segera dirujuk ke RS Wonosari untuk mendapatkan pertolongan yang memadai.

Responden yang bekerja sebagai petani dan mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Nglipar II dapat disebabkan karena responden jarang menderita suatu penyakit yang berat yang mengharuskan responden menjalani rawat inap. Selama ini, responden hanya menderita penyakit ringan yang dapat dilayani dengan rawat jalan. Kondisi penyakit responden yang tergolong ringan membantu responden dalam meningkatkan kepuasan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di puskesmas Nglipar II Gunungkidul.

Responden dalam penelitian ini sebagian besar berpendidikan SD dan SMP yang termasuk berpendidikan rendah. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan terhadap

mutu pelayanan kesehatan di puskesmas. Responden yang berpendidikan SD/SMP dan mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Nglipar, dapat disebabkan karena responden membandingkan mutu pelayanan di puskesmas dengan mutu pelayanan di tempat lain seperti BPS atau dokter praktek, namun belum membandingkan dengan pelayanan di rumah sakit. Biaya yang murah, pelayanan yang cepat, kadang menjadi barometer utama bagi responden yang berpendidikan rendah untuk menilai mutu dan kualitas suatu layanan kesehatan.

Keterbatasan

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan antara lain, pengambilan data dilakukan pada saat responden memeriksakan diri di puskesmas dalam kondisi sakit atau tidak fokus pada penelitian namun terfokus pada penyakitnya. Hal tersebut sedikit banyak berpengaruh terhadap pengisian kuesioner.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang

mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan di puskesmas Nglipar II yaitu 130 orang (92,9%); 2) Berdasarkan umur, pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan berumur lebih dari 40 tahun yaitu 79 orang (56,4%); Berdasarkan pekerjaan, pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah petani yaitu 76 orang (54,3%); Berdasarkan tingkat pendidikan, Pasien rawat jalan di Puskesmas Nglipar II yang mempunyai kepuasan sedang terhadap mutu pelayanan kesehatan berpendidikan SD-SMP yaitu 87 orang (62,1%).

Saran

Bagi puskesmas Nglipar II Gunungkidul, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen untuk memperbaiki dan melakukan intervensi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat yang akan mempengaruhi tingkat kunjungan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat melanjutkan penelitian dengan memperhatikan waktu pengambilan data seperti melakukan kunjungan

rumah dan sebagainya. Selain itu peneliti juga dapat meneliti aspek yang masih kurang dari puskesmas Nglipar II seperti sikap petugas yang kurang empati terhadap pasien, kecepatan dalam menangani keluhan pasien dan keramahan perawat yang masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

Pohan, S.I. (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-dasar pengertian dan penerapan*, EGC, Jakarta.