



Published by DiscoverSys

Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali



CrossMark

Ni Kadek Novi Antari*

ABSTRACT

Background: Health service is any efforts held by personal or together in an organization to maintain and increasing health as well as patient's satisfaction. This study aims to know the outpatient patients' satisfaction representation toward health service in UPT Kesmas Payangan.

Methods: A cross-sectional descriptive study was conducted among 85 outpatient at UPT Kesmas Payangan. Sample technique used in this study was convenience sampling method. Samples are outpatient patients who were visiting UPT Kesmas Payangan and assesses using valid and reliable questionnaire regarding patient's satisfaction based on 5 dimensions (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data were analyzed using SPSS version 20 for Windows.

Results: Most of outpatient are satisfied at UPT Kesmas Payangan (88,2%). Based on satisfaction dimension, our study found that more patients are satisfied in reliability (82,3%), responsiveness (94,1%), assurance (92,9%), tangibles (84,7%), and empathy (88,2%). In addition, female patients are more satisfied (91,3%) than males (84,6%), following by lower level of education is more satisfied (95,2%) as well as in jobless group (100%) compared with others. According to the method of payment, group that using out of pocket method is more satisfied (90%) than using BPJS health insurance (88%).

Conclusion: Most of outpatients at UPT Kesmas Payangan are satisfied with health services provided particularly in responsiveness dimension. Out of pocket as method of payment is also tend to given higher satisfaction than BPJS health insurance.

Keywords: Patient satisfaction, Outpatient, Health service, UPT Kesmas Payangan

Cite This Article: Antari, N.K.N. 2019. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis* 10(3): 492-496. DOI: [10.15562/ism.v10i3.428](https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428)

ABSTRAK

Latar Belakang: Layanan kesehatan adalah segala upaya yang dilakukan secara pribadi atau bersama dalam suatu organisasi untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan.

Metode: Penelitian deskriptif potong lintang dilakukan pada 85 pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *convenience sampling*. Sampel adalah pasien rawat jalan yang mengunjungi UPT Kesmas Payangan dan memberikan penilaian menggunakan kuesioner yang valid dan reliabel mengenai kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Data dianalisis menggunakan SPSS versi 20 untuk Windows.

Hasil: Sebagian besar pasien rawat jalan puas di UPT Kesmas Payangan (88,2%). Berdasarkan dimensi kepuasan, penelitian kami menemukan bahwa lebih banyak pasien yang puas akan *reliability* (82,3%), *responsiveness* (94,1%), *assurance* (92,9%), *tangibles* (84,7%), dan *empathy* (88,2%). Selain itu, pasien wanita lebih puas (91,3%) daripada laki-laki (84,6%), diikuti oleh tingkat pendidikan yang lebih rendah menunjukkan hasil lebih puas (95,2%) maupun pada kelompok pengangguran (100%) dibandingkan dengan lainnya. Menurut metode pembayaran, kelompok yang menggunakan metode pembayaran mandiri lebih puas (90%) daripada menggunakan asuransi kesehatan BPJS (88%).

Kesimpulan: Sebagian besar pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan puas dengan layanan kesehatan yang diberikan terutama dalam dimensi *responsiveness*. Pembayaran mandiri sebagai metode pembayaran juga menunjukkan kecenderungan kepuasan yang lebih tinggi daripada asuransi kesehatan BPJS.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Rawat Jalan, Pelayanan kesehatan, UPT Kesmas Payangan

Cite Pasal Ini: Antari, N.K.N. 2019. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis* 10(3): 492-496. DOI: [10.15562/ism.v10i3.428](https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428)

Program Studi Pendidikan Dokter,
Fakultas Kedokteran, Universitas
Udayana, Denpasar, Bali

*Korespondensi: Ni Kadek Novi
Antari; Program Studi Pendidikan
Dokter, Fakultas Kedokteran,
Universitas Udayana, Denpasar, Bali;
novi_antari02@yahoo.co.id

Diterima: 05-03-2019
Disetujui: 06-08-2019
Diterbitkan: 01-12-2019

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” dan Pasal 34 ayat 3 “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Salah satu upaya ketersediaan dan pemerataan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas di setiap daerah.¹

Salah satu jenis layanan yang diberikan oleh Puskesmas adalah Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama. Adapun cakupan Upaya Kesehatan Perorangan sesuai dalam pasal 37 Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 yaitu yang dilaksanakan dalam bentuk Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan satu hari (*one day care*), *Home Care*, Rawat Inap berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelayanan kesehatan.² Dengan adanya Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Tingkat Pertama diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat agar kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat.²

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai.³ Kepuasan merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapan.³

Kecamatan Payangan merupakan bagian dari Kabupaten Gianyar yang memiliki luas 75,88 Km² yang meliputi 9 Desa dan 59 Dusun. Dengan luas cakupan yang tidak sedikit dan jumlah penduduk yang banyak, Kecamatan Payangan hanya memiliki 1 puskesmas yaitu UPT Kesmas Payangan. Data kunjungan pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan pada tahun 2015 adalah 15.173 orang. Angka ini kemudian meningkat pada tahun 2016 mencapai 17.081 orang, namun mengalami penurunan pada tahun 2017 yaitu 15.982 orang. Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan.

METODE

Penelitian observatif ini dilakukan secara deskriptif melalui pendekatan potong lintang (*cross-sectional*) dimana menggunakan data primer yang didapat dari 85 responden terpilih melalui teknik *convenience sampling*. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner seputar kepuasan pasien yang bersumber dari beberapa studi sebelumnya dimana telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Data dari variabel – variabel seperti karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan), tingkat kepuasan pasien, maupun aspek dimensi kepuasan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dikumpulkan dengan pengisian kuisisioner oleh responden dan kemudian dilakukan analisis secara deskriptif.

Seluruh data kemudian dimasukkan dalam piranti lunak statistik yakni SPSS versi 20 untuk Windows dimana akan dianalisis secara statistik mencakup frekuensi dan persentase pada setiap variable yang dinilai.

HASIL

Dari total 85 responden, rentang usia responden adalah 19-61 tahun dengan sebagian besar berusia kurang dari sama dengan 35 tahun (56,4%) sedangkan yang berusia lebih besar dari 35 tahun sebanyak 43,6% (Tabel 1). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (54,1%). Data karakteristik pasien lainnya mencakup tingkat pendidikan dimana sebagian besar responden adalah berpendidikan tinggi (75,2%), diikuti dengan Sebagian besar pekerjaan responden adalah sebagai pegawai swasta (49,4%) dan terendah adalah kelompok tidak bekerja (7,1%). Selain itu, sebagian besar status pembayaran responden yaitu dengan menggunakan BPJS Kesehatan (88,2%). (Tabel 1)

Penilaian angka kepuasan secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap pelayanan kesehatan (88,2%). Kemudian melihat dari dimensi kepuasan, penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di UPT Kesmas Payangan berdasarkan aspek *tangible* (bukti fisik) yaitu sebagian besar responden puas (84,7%), diikuti dengan aspek *reliability* (82,3%), *responsiveness* (94,1%), *assurance* (92,9%), dan *emphaty* (88,2%) (Tabel 2).

Tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik pasien dapat dilihat pada Tabel 3. Berdasarkan hasil penelitian ini, pada kelompok usia lebih dari 35 tahun cenderung lebih merasa puas yaitu 91,8 % daripada yang berusia kurang dari sama dengan 35 tahun (85,4%). Selain itu, studi menunjukkan jenis kelamin perempuan merasa lebih puas (91,3%)

Tabel 1 Karakteristik Pasien Rawat Jalan di UPT Kesmas Payangan

| Variabel | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Usia | | |
| ≤ 35 th | 48 | 56,4 |
| > 35 th | 37 | 43,6 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 39 | 45,9 |
| Perempuan | 46 | 54,1 |
| Pendidikan | | |
| Pendidikan Rendah | 21 | 24,8 |
| Pendidikan Tinggi | 64 | 75,2 |
| Pekerjaan | | |
| Tidak Bekerja | 6 | 7,1 |
| Mahasiswa | 7 | 8,2 |
| Pegawai Negeri | 7 | 8,2 |
| Pegawai Swasta | 42 | 49,4 |
| Wiraswasta | 23 | 27,1 |
| Jenis Pembayaran | | |
| Umum | 10 | 11,8 |
| BPJS Kesehatan | 75 | 88,2 |

Tabel 2 Distribusi gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan secara keseluruhan dan aspek dimensi kepuasan

| Parameter | Frekuensi | Presentase |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Penilaian Keseluruhan | | |
| Puas | 75 | 88,2 |
| Tidak Puas | 10 | 11,8 |
| Tangible (Bukti Fisik) | | |
| Puas | 72 | 84,7 |
| Tidak Puas | 13 | 15,3 |
| Reliability | | |
| Puas | 70 | 82,3 |
| Tidak Puas | 15 | 17,7 |
| Responsiveness | | |
| Puas | 80 | 94,1 |
| Tidak Puas | 5 | 5,9 |
| Assurance | | |
| Puas | 79 | 92,9 |
| Tidak Puas | 6 | 7,1 |
| Emphaty | | |
| Puas | 75 | 88,2 |
| Tidak Puas | 10 | 11,8 |

daripada kelompok laki-laki (84,6%) diikuti dengan tingkat pendidikan rendah menyatakan hasil lebih puas (95,2%) daripada kelompok pendidikan tinggi (85,9%). Kemudian, hasil penelitian ini

juga menunjukkan bahwa kelompok tidak bekerja semuanya menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan (100%) diikuti dengan kelompok umum lebih banyak menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan (90%) dibandingkan dengan BPJS Kesehatan (88%) (Tabel 3).

PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan WHO di 9 negara berkembang disimpulkan bahwa populasi terbanyak menggunakan pelayanan kesehatan adalah kelompok umur lima tahun (balita) dan kelompok umur 30-35 tahun. Hal serupa pada penelitian yang dilakukan Abdilah AD yaitu sebagian besar responden berusia kurang dari sama dengan 30 tahun. Sedangkan pada studi yang dilakukan ini sebagian besar responden berusia ≤ 35 tahun.⁴

Menurut Riniyastuti menunjukkan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan daripada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak.⁵ Hasil ini serupa dengan temuan penelitian kami yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan.

Penelitian kami menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan yang tinggi. Pendidikan cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan sehingga akan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan.⁶ Kesadaran yang terbentuk akan menciptakan masyarakat memiliki pemahaman akan pentingnya memanfaatkan akses pelayanan kesehatan dalam upaya menjaga kesehatan tubuhnya.⁶

Penilaian terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas (88,2%). Hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan juga menunjukkan hasil yang serupa dimana sebanyak 85,7% pasien merasa puas.⁵ Hal serupa juga pada penelitian yang dilakukan oleh Arianta RA yaitu lebih banyak responden puas (70,2%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta.³ Begitu pula pada penelitian yang dilakukan Wahyuni R tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di RS Palang Merah Indonesia Bogor yaitu responden lebih banyak puas (93,3%) terhadap pelayanan kesehatannya.⁷

Berdasarkan aspek dimensi kepuasan, penelitian ini tidak jauh berbeda dengan beberapa hasil sebelumnya. Hal serupa pada penelitian Arianta AR menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas (84,5%) dari aspek *tangible*, sebesar 75% pada *reliability* (75%), 89,3% pada *responsiveness*, dan secara keseluruhan merasa puas (81%).³ Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Krishnan V di

Tabel 3 Distribusi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan Berdasarkan beberapa variabel

| Variabel | | Tingkat Kepuasan | | Total |
|--------------------|----------------|------------------|------------|-----------|
| | | Puas | Tidak Puas | |
| Usia (tahun) | ≤35 | 41 (85,4%) | 7 (14,6%) | 48 (100%) |
| | >35 | 34 (91,8%) | 3 (8,2%) | 37 (100%) |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 33 (84,6%) | 6 (15,4%) | 39 (100%) |
| | Perempuan | 42 (91,3%) | 4 (8,7%) | 46 (100%) |
| Tingkat Pendidikan | Rendah | 20 (95,2%) | 1 (4,8%) | 21 (100%) |
| | Tinggi | 55 (85,9%) | 9 (14,1%) | 64 (100%) |
| Pekerjaan | Tidak Bekerja | 6 (100%) | 0 (0%) | 6 (100%) |
| | Mahasiswa | 6 (85,7%) | 1 (14,3%) | 7 (100%) |
| Metode Pembayaran | Pegawai Negeri | 6 (85,7%) | 1 (14,3%) | 7 (100%) |
| | Pegawai Swasta | 36 (85,7%) | 6 (14,3%) | 42 (100%) |
| | Wiraswasta | 21 (91,3%) | 2 (8,7%) | 23 (100%) |
| | Umum | 9 (90%) | 1 (10%) | 10 (100%) |
| | BPJS Kesehatan | 66 (88%) | 9 (12%) | 75 (100%) |

UPT Kesmas Gianyar II menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas (85,96%) pada aspek *emphaty*.⁸

Beberapa parameter, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan metode pembayaran, menunjukkan rata-rata hasil yang serupa dengan beberapa penelitian sebelumnya. Menurut Lumenta PG bahwa kelompok umur produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap mutu pelayanan kesehatan dan lebih cenderung mengkritik.⁹ Penelitian serupa dilakukan oleh Abdilah AD dengan hasil penelitian pada kelompok usia lebih dari 30 tahun menyatakan puas (63,2%), sedangkan pada kelompok usia kurang dari 30 tahun hanya 21,8% yang menyatakan puas.⁴ Penelitian beliau juga menunjukkan bahwa laki-laki lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dan cenderung mengkritik daripada perempuan.⁴

Ada teori yang menyatakan seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika menurutnya memang kurang puas. Beberapa orang yang memiliki tingkat pendidikan rendah cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya, asal sembuh saja itu sudah cukup baginya.⁹ Hasil penelitian yang dilakukan Abdilah AD menunjukkan hal yang sama yaitu tingkat pendidikan SD 50% menyatakan puas terhadap pelayanan, sementara kelompok lulusan Perguruan Tinggi semuanya menyatakan tidak puas.⁴ Hasil serupa ditemukan pada penelitian ini dimana angka kepuasan lebih tinggi pada masyarakat yang berpendidikan rendah.

Masyarakat yang tidak bekerja pada penelitian ini seluruhnya (100%) menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil serupa ditunjukkan oleh Mustofiroh S dimana sebagian besar kelompok tidak bekerja menyatakan puas (89,9%).¹⁰ Menurut Lumenta PG menyatakan bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak merasa puas dibandingkan dengan yang tidak bekerja, akan tetapi faktor tersebut tidak mutlak demikian, karena ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi.

Dan yang terakhir, dari sisi metode pembayaran, studi ini menunjukkan bahwa angka kepuasan terjadi lebih besar pada pembayaran secara mandiri atau umum. Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti NM menunjukkan hasil yang serupa dimana kelompok status pembayaran umum menyatakan sebagian besar menyatakan puas (78,5%) daripada jenis pembayaran dengan BPJS Kesehatan (75,4%).¹¹ Hal ini dapat dilatarbelakangi bahwa pembiayaan secara umum memenuhi harapan pelayanan yang diperoleh dibandingkan dengan pelayanan dengan asuransi kesehatan BPJS.

SIMPULAN

Sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan. Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek dimensi kepuasan paling banyak pada aspek ketanggapan (*responsiveness*). Sedangkan beberapa karakteristik responden, seperti jenis kelamin

perempuan, pendidikan rendah, tidak bekerja, dan kelompok pembayaran secara umum cenderung memberikan hasil kepuasan lebih baik.

ETIKA PENELITIAN

Penelitian ini telah mendapat persetujuan etik dari Komisi Etik Fakultas Kedokteran Universitas Udayana, Bali, Indonesia sebelum penelitian ini dilakukan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penulis artikel penelitian ini.

PENDANAAN

Seluruh penulis bertanggung jawab terhadap pendanaan penelitian ini tanpa melibatkan pihak sponsor atau dari sumber dana lainnya.

KONTRIBUSI PENULIS

NKNA bertanggung jawab terhadap penyusunan proposal penelitian, pengambilan sampel penelitian, analisis data, hingga laporan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. 2013.
2. Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014
3. Arianta RA. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. [Skripsi] STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. 2017
4. Abdilah AD, Ramdan M. Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Sindang kerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika STIKes Ahmad Yani*. 2006;56-66
5. Riniyastuti K, Rimawati E, Setijaningsih RA. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Pelayanan Di TPPRJ RSUD RA Kartini, Jepara Tahun 2013. [Skripsi] Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Dian Nuswantoro Semarang. 2013
6. Hahn RA, Truman BI. Education Improves Public Health and Promotes Health Equity. *Int J Health Serv*. 2015; 45(4): 657-678.
7. Wahyuni R, Nurwahyuni A. Gambaran kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Palang Merah Indonesia Bogor Tahun 2014. [Thesis] Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. 2015
8. Krishnan V, Dharmadi M. Gambaran umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap upaya pelayanan kesehatan di wilayah kerja upt kesmas Gianyar II. *Intisari Sains Medis*. 2017;8(2):125-129
9. Lumenta PG, Adam H, Engkeng S. Hubungan antara pengetahuan ibu dan faktor sosial ekonomi dengan pemberian asi eksklusif di wilayah kerja Puskesmas Wolaang, Kecamatan Langowan Timur. *E-Journal Unsrat*. 2017;6(3):1-9
10. Mustofiroh S, Kurniadi A. Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian TPPRJ RSUD Kayen – Pati. [Skripsi] Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro. 2011:1-14
11. Widiastuti NM, Sri-Nopiyani NM, Karmaya M. Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 2015;3(2):150-157



This work is licensed under a Creative Commons Attribution