

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta

The Relationship between Health Service Quality and Satisfaction Level of JKN – SJSN (Public Health Security) Patient in UPTD Puskesmas Nusukan of Surakarta City

Hanni Wardhani, Bhisma Murti, Ruben Dharmawan

Faculty of Medicine, Sebelas Maret University

ABSTRACT

JKN – SJSN (Public Health Security) patient as the customers who use health care service in Puskesmas need a high-quality health service to cure the diseases they suffer from. Furthermore, to generate satisfaction with the health service they receive from the personnel of Puskesmas. As we know, Puskesmas is one form of comprehensive health service organizations encompassing health promotion, prevention, curing and recovery aspects for all people so that the society will get a high-quality and affordable health service. This study aimed to analyze the relationship between health service quality and the satisfaction level of JKN – SJSN patients in UPTD Puskesmas Nusukan of Surakarta City.

This study was an analytical observational research with cross-sectional approach. Fourty subjects of research selected using simple random sampling technique were the participants of JKN – SJSN who had had them examined in UPTD Puskesmas Nusukan of Surakarta City and met the inclusion criteria. The data collection was carried out through questionnaire with the direction of the researchers. The data of research was analyzed using Chi Square test and processed using Statistical Product and Service Solution (SPSS) 21.00 for Windows.

This study showed that the Quality of Health Service was related significantly to the Satisfaction Level of JKN – SJSN Patient.

There was a statistically significant relationship between Health Service Quality and the Satisfaction Level of JKN – SJSN patients with OR = 20,8; CI 95% = 2,35–184,40; $p < 0,001$.

Keywords: *JKN – SJSN, Service Quality, Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pasien JKN – SJSN sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di puskesmas membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk penyembuhan penyakit

yang dialaminya sekaligus mendapatkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari petugas puskesmas. Seperti diketahui bahwa puskesmas merupakan suatu bentuk organisasi pelayanan kesehatan yang komprehensif

mencakup aspek promosi kesehatan, pencegahan, penyembuhan dan pemulihan bagi seluruh masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta.

SUBJEK DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional, dengan rancangan *cross-sectional* (potong-lintang). Lokasi Penelitian berada di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta. Subjek penelitian adalah peserta JKN – SJSN di wilayah kerja UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel pada penelitian ini adalah 40 sampel. Teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Selanjutnya variabel terikat pada penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di Puskesmas.

Instrumen penelitian ini terdiri dari *informed consent*, dan kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan yang dihubungkan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota

Surakarta. Metode analisis statistik menggunakan uji *Chi Square* yang dianalisis dengan bantuan SPSS.

HASIL

Berikut hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Baik	14	35
Baik	26	65
Kurang Baik	0	0,0
Tidak Baik	0	0,0
TOTAL	40	100,0

Sumber: data primer Puskesmas Nusukan Kota Surakarta, Agustus 2014

Berdasar Tabel 1. distribusi frekuensi tersebut sebagian besar responden menyatakan baik (65%) dan menyatakan sangat baik (35%) pada kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Puas	23	57,5
Puas	17	42,5
Kurang Puas	0	0,0
Tidak Puas	0	0,0
TOTAL	40	100,0

Sumber: data primer Puskesmas Nusukan Kota Surakarta, Agustus 2014

Berdasar Tabel 2. distribusi frekuensi tersebut sebagian besar responden menyatakan sangat puas (57,5%) dan menyatakan puas (42,5%) terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta.

Analisis statistik menggunakan uji Chi-Square dengan menggunakan bantuan SPSS dengan taraf signifikansi 95%.

Tabel 3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta

Kepuasan	Pelayanan			Total
	Sangat Baik	Baik		
Sangat Puas	13	10		23
Puas	1	16		17
Total	14	26		40

Sumber: data primer Puskesmas Nusukan Kota Surakarta, Agustus 2014

Berdasar Tabel 3. terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, dan hubungan tersebut secara statistik signifikan. Pasien yang menilai bahwa kualitas pelayanannya sangat baik memiliki kemungkinan 21 kali lebih besar untuk menyatakan sangat puas terhadap penilaian kualitas pelayanan (OR = 20,8; CI 95% = 2,35–184,40; $p < 0,001$). Responden yang menyatakan sangat baik dan merasa sangat puas pada pelayanan di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta sebesar 13 orang (56,52%) sedangkan pelayanan baik dengan merasakan sangat puas atas pelayanan di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta sebesar 10 orang (43,48%). Pada pelayanan sangat baik merasa puas sebesar 1 orang (5,88%) dan pelayanan baik merasa puas sebesar 16 orang (94,12%).

Hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta dilakukan pada Agustus 2014 dengan sampel sebanyak 40 responden. Sampel diambil berdasarkan metode *simple random sampling* yaitu memilih sampel sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan dengan jumlah yang ditetapkan terlebih dahulu.

Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Nusukan berada di kecamatan Nusukan Kota Surakarta. Berdasarkan patokan umum *Rule of Thumb* yang membutuhkan sampel minimal 30 subjek, peneliti mengambil 40 responden yang sudah masuk ke dalam kriteria inklusi.

Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta dikarenakan kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi jasa. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Hope dan Muhlemann, 2007). Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi jasa. Parasuraman

(1985) mendeskripsikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan jasa. Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja organisasi layanan jasa.

Peserta JKN – SJSN sebagai pelanggan yang mempergunakan jasa layanan kesehatan di Puskesmas membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas untuk penyembuhan penyakit yang dialaminya sekaligus mendatangkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dari petugas Puskesmas, karena Jaminan Kesehatan Nasional – Sistem Jaminan Sosial Nasional (JKN – SJSN) adalah suatu kebijakan pemerintah untuk menjamin akses penduduk terhadap pelayanan kesehatan.

Salah satu indikator kinerja pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien sebagai cerminan dari kualitas pelayanan. Menurut Azwar (2003), mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien JKN – SJSN diukur berdasarkan kualitas pelayanan petugas kesehatan, kelengkapan dan ketersediaan

obat, serta pelayanan administrasi (Parasuraman, et al., 1998).

Hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien berdasarkan hasil uji *Chi Square* menunjukkan hasil yang signifikan. Pasien yang menilai bahwa kualitas pelayanannya sangat baik memiliki kemungkinan 21 kali lebih besar untuk menyatakan sangat puas terhadap penilaian kualitas pelayanan (OR = 20,8; CI 95% = 2,35–184,40; $p < 0,001$).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien JKN – SJSN di UPTD Puskesmas Nusukan Kota Surakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, dan hubungan tersebut secara statistik signifikan. Pasien yang menilai bahwa kualitas pelayanannya sangat baik memiliki kemungkinan 21 kali lebih besar untuk menyatakan sangat puas terhadap penilaian kualitas pelayanan (OR = 20,8; CI 95% = 2,35–184,40; $p < 0,001$).

SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian, analisis data dan simpulan yang diperoleh,

maka ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

Berkenaan dengan penelitian yang telah dilakukan maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi instansi terkait disarankan untuk memperhatikan pelayanan kesehatan dengan cara menanamkan rasa kepercayaan terhadap instansi terkait dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang sudah ditawarkan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan antara lain dari aspek sampling, dikarenakan jumlah responden penelitian hanya sebesar 40 responden maka data yang diperoleh belum dapat menggambarkan perilaku responden secara luas sehingga disarankan bagi penelitian yang akan datang untuk memperbaiki hal tersebut dan dikarenakan masih adanya variabel-variabel di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan pasien, karena akan memperbaiki generalisasi hasil penelitian serta memiliki nilai manfaat yang lebih tinggi.

. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih dihaturkan peneliti kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat Nya dalam

menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga kepada Dr. H. Endang Sutisna S., dr., M.Kes dan Adji Suwandono, dr., S.H, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan penelitian ini. Selain itu, peneliti juga berterima kasih kepada keluarga dan sahabat yang telah memberikan dukungan penuh hingga terselesaikannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar A (2003). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara
- Azwar S (2003). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Departemen Kesehatan RI (2008). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- Depkes RI (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi JKN*. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI (2008). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI (2003). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta
- Departemen Kesehatan RI (2002). *Kunjungan Pasien di Rumah Sakit*, Jakarta
- Depkes RI (2002). *Pedoman Pemantauan Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*. Jakarta
- Donabedian A (2008). *The Definition Of Quality and Approach to Its Measurement*. Health Administration, Ann Arbor, MI
- Etter JF, Perneger TV (2007). *Quantitative and Qualitative Assessment of Patient Satisfaction in a Managed Care Plan, Evaluation Program Planning*, Vol. 20, No. 2, pp 129-135, Switzerland
- Gibson JL, Ivancevich JM, Donnely JH (2007). *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga
- Hadi S (2005). *Metodologi Research*, Andi, Yogyakarta
- Hope, Mulehmann (2007). *Service Operation Management: Strategy, Design, and Delivery*. Practice Hall
- Kotler P (2005). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler P (2005). *Marketing Management*. 10th ed. New Jersey: Prentice Hall Inc
- Kotler P (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Edisi Kesebelas. Jilid I. Jakarta: PT Indeks Gramedia
- Kotler P, Ang SH, Leong SM, Tan CT (2006). *Marketing Management: An Asian Perspective*. Singapore: Prentice Hall

- Kotler P (2004). *Rethinking Marketing (Meninjau Ulang Pemasaran) Sustainable Marketing Enterpreseuner in Asia*. Jakarta: PT Indek
- Kotler P, Keller K (2009). *Manajemen Pemasaran. Jil 1. Edisi 12. Jakarta : Indeks*
- Murti B (2010). *Desain dan ukuran sampel untuk penelitian kuantitatif dan kualitatif di bidang kesehatan*, Edisi ke-2. Yogyakarta: Gajah Mada university Press
- Parasuraman A, Zeithaml, VA, Berry LL (1988). SERVQUAL, a Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* [Internet], 64, 12-40. Available from: <<http://areas.kenan.flagler.unc.edu/>>[Accessed: 11 Februari 2014]
- Parasuraman A, Zeithaml, VA, Berry LL (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, pp. 41-50
- Permenkes RI No HK, 02.02/Menkes/095/2010 (2010). *Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*, Kemkes, Jakarta
- Pohan IS (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta: EGC
- Quintana JM (2006). *Predictor Of Patient Satisfaction With Hospital Health Care*, BMC Health Services Research, UK
- SJSN (2004). *Undang – Undang No 40*, Bandung: Penerbit Media
- Sudarti (2008). *Persepsi Masyarakat Tentang Sehat Sakit Dan Posyandu*, Survei KB Kesehatan di Kab. Indramayu Jawa Barat, Depok, Puslitkes, LPUI
- Sumarwan (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Penerbit Kerja Sama : PT. Ghalia Indonesia dengan MMA Institut Pertanian Bogor
- Supranto J (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Thabrany H (2012). *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: AdMedika
- Trisnantoro L (2008). *Analisis Eksternal Internal*. Jogyaakarta: Gajah Mada University Press
- Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL (1990). *Delivering Quality Service Balancing Costumer Perception And Expectation*. The Free Press, New York