

HUBUNGAN KARAKTERISTIK SOSIO DEMOGRAFI, STATUS KEPESERTAAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN DALAM PELAYANAN KIA DI PUSKESMAS III DENPASAR SELATAN

G. A Martha Winingsih¹⁾ , Ni Nyoman Deni Witari²⁾

1) Dosen Akademi Kebidanan Kartini Bali

2) Dosen Akademi Kebidanan Kartini Bali

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan yang meliputi lima dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance dan empathy*. Kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Pohan, 2006). Desain penelitian ini adalah *cross-sectional* analitik. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas III Denpasar. Besar sampel yaitu 78 orang, dengan menggunakan teknik *consecutive sampling*. Variabel bebas adalah umur, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan dan variabel terikatnya kepuasan pasien. Data dikumpulkan dengan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariate (chi square) dan multivariate (regresi logistic). Sebagian besar usia pasien kategori dewasa (51.3%), sebagian besar pendidikannya tinggi (76.9 %), sebagian besar tidak bekerja (62,8%), sebagian besar status kepesertaan asuransi (56,4%) dan sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan (66.7%). Analisis bivariat diperoleh hubungan yang signifikan antara umur ($p=0.002$), pendidikan ($p=0.004$), pekerjaan (0.008) , status kepesertaan (0.024) dengan kepuasan pasien. Pada analisis multivariate umur memiliki faktor dominan yang berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p=0.014$, $OR=4,307$). Simpulan dari penelitian ini ada hubungan antara variable umur, pendidikan, pekerjaan, pendidikan dan status kepesertaan terhadap kepuasan pasien. Variabel umur memiliki hubungan yang bermakna dan berpeluang 4 kali lebih besar dari pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan dalam mempengaruhi kepuasan pasien

Kata Kunci: Sosio Demografi, Status Kepesertaan, Kepuasan Pasien

Korespondensi : Akademi Kebidanan Kartini, HP 081237455559, e-mail dnoksaelus@yahoo.co.id

SOCIO DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS RELATIONSHIP, THE MEMBERSHIP STATUS IN PATIENT SATISFACTION IN MATERNAL-CHILD HEALTH CARE SOUTH DENPASAR

Patient satisfaction is an integral part in the implementation of quality assurance of health services, which include the five service dimensions, tangible, reability, responsiveness, assurance and empathy. Patient satisfaction is highly dependent on the quality of services provided (Pohan, 2006) The research design was using cross-sectional analytic. This research was conducted at the Denpasar health center number III. Using consecutive sampling technique with sample size of 78 people. The independent variables were age, education, employment and membership status and the dependent variable is patient satisfaction. Data were collected by questionnaire. Data analysis was performed using univariate, bivariate (chi square) and multivariate (logistic regression) The majority age of adult patients category (51.3%), the higher education (76.9%), do not work (62.8%), the majority membership status of insurance (56.4%) and most satisfied with the services (66.7%). Bivariate analysis obtained a significant correlation between age ($p = 0.002$), education ($p = 0.004$), occupation (0008), membership status (0024) with patient satisfaction. In the multivariate analysis, people age is a dominant factor significantly associated with satisfaction ($p = 0.014$, OR = 4.307). Research conclusion, there is a relationship between the age variables, education, occupation, education and membership status to patients satisfaction. The variables of age have a meaningful relationship and potentially four times greater than the education, employment and membership status in influencing patient satisfaction.

Keywords: Socio-Demographic, Membership Status, Patient Satisfaction

Pendahuluan

Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan terdekat masyarakat berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan berbagai upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat. Kepuasan pasien sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang siap, cepat tanggap dan nyaman terhadap keluhan pasien merupakan pelayanan prima yang utama dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan bermutu sering dikaitkan dengan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien. Kepuasan pasien merupakan bagian menyeluruh dalam pelaksanaan jaminan mutu layanan kesehatan, dimana kepuasan pasien adalah dimensi mutu layanan kesehatan yang penting (Pohan, 2006). Memberikan pelayanan kesehatan tenaga kesehatan akan menghadapi berbagai karakteristik pasien yang akan menimbulkan persepsi pasien yang berbeda terhadap pelayanan yang diterimanya, apabila persepsi pasien baik dan positif terhadap pelayanan

yang diterima maka akan terjadi kepuasan dan sebaliknya akan tercipta ketidakpuasan. Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan dimana tuntutan pasien tinggi terhadap pelayanan kesehatan dan rendahnya kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan *service quality* meliputi *tangible*, *realibity*, *responsiveness*, *ansurence* dan *empathy*, dari prinsip *service quality*.

Metode

Penelitian ini adalah analitik dengan metode cross sectional. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang sudah mendapatkan pelayanan di KIA/KB dengan jumlah sampel sebanyak 78 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai Maret 2016. Jenis data yang digunakan data primer dengan instrument penelitian menggunakan kuesioner untuk mengukur kepuasan pasien. Data yang terkumpul dilakukan uji univariat, *uji bivariate* (*chi squire*) dan dilanjutkan *regresi logistic*

Hasil

Tabel 1.1 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan KIA

No.	Dimensi Mutu	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	<i>Tangible</i>		
	Puas	36	46
	Tidak Puas	42	54
2	<i>Realibility</i>		
	Puas	51	65
	Tidak Puas	27	35
3	<i>Responsiveness</i>		
	Puas	41	53
	Tidak Puas	37	47
4	<i>Assurence</i>		
	Puas	42	54
	Tidak Puas	36	46
5	<i>Empaty</i>		
	Puas	25	32
	Tidak Puas	53	68

Tabel 1.2 Tabulasi Silang Hubungan Umur, pendidikan, Pekerjaan dan Status Kepesertaan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

No	Kategori	Tingkat Kepuasan				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		F	%	F	%	F	%	
1.	Umur							0.002
	Dewasa Muda	18	23.1	20	25.6	38	48.7	
	Dewasa	34	43.6	6	7.7	40	51.3	
	Total	52	66.7	26	33.3	78	100	
2	Pendidikan							0.004
	Rendah	7	9.0	11	14.1	18	23.1	
	Tinggi	45	57.7	15	19.1	60	20.5	
	Total	52	66.7	26	33.3	78	100	
3	Pekerjaan							0.008
	Bekerja	38	48.8	11	14.1	49	62.9	
	Tidak bekerja	14	17.9	15	19.2	29	37.1	
	Total	52	66.7	26	33.3	78	100	
4	Status Kepesertaan							0.024
	Pasien Umum	18	23.1	16	20.5	34	43.6	
	Pasien dengan Asuransi	34	43.6	10	12.8	44	56.4	
	Total	52	66.7	26	33.3	78	100	

P value umur, pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan < 0.05 artinya ada hubungan antara umur, pendidikan, pekerjaan, status kepesertaan dengan kepuasan pasien

Tabel 1.3 Hasil Analisis Regresi Logistik dari Karakteristik Sosio Demografi, Status Kepesertaan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

No	Variabel	P value	OR	CI 95%	
				Lower	Upper
1	Umur	0.014	4.307	1.340	13.837
2.	Pendidikan	0.70	3.209	.907	11.708
3	Pekerjaan	0.372	1.696	.532	5.403
4	Status kepesertaan	0.272	1.859	.615	5.619

Hanya umur $p=0.014$ lebih kecil dari 0.05, OR =4,307 artinya dari beberapa variabel yang diuji secara multivariate hanya umur yang memiliki hubungan yang bermakna dan berpeluang 4 kali

Pembahasan

Dimensi kepuasan pasien dibagi menjadi lima yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*.

- Dimensi bukti langsung (*tangible*)
Sebagian besar (54%) menyatakan tidak puas kesediaan dan pengaturan parkir berdasarkan observasi puskesmas memiliki lahan parkir yang sempit dan susah mendapatkan parkir bagi yang membawa roda empat dan pada item kesediaan ruang tunggu dan berdasarkan observasi masih ada pasien yang berdiri karena kursi ruang tunggu sudah penuh oleh pasien lainnya.
- Dimensi kehandalan (*reability*)
Sebagian besar (65%) menyatakan puas terhadap pelayanan KIA yang telah diberikan pasien tidak terlalu lama menunggu pelayanan karena Puskesmas III Denpasar Selatan memiliki SOP waktu pemberian pelayanan.
- Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)
Sebagian besar (53%) menyatakan puas. Layanan kesehatan bermutu diberikan setiap pelayanan KIA di Puskesmas III Denpasar Selatan dengan selalu memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh terkait dengan kondisi pasien, tindakan yang diberikan dan pengobatan.

d. Dimensi jaminan (*assurance*)

Sebagian besar (54 %) menyatakan puas sebagai FKTP didalam jaminan kesembuhan yang memerlukan tindakan lanjut akan dirujuk ke FKRTL. Responden dimudahkan dalam informasi prosedur rujukan dan lokasi rujukan.

e. Dimensi perhatian (*empaty*)

Sebagian besar (68 %) menyatakan tidak puas banyaknya kunjungan dan adanya SOP waktu pelayanan menyebabkan kesediaan waktu petugas kesehatan berkurang dalam memberikan pelayanan

Hubungan variabel bebas dengan kepuasan pasien

Umur

Sebagian besar (43.6 %) pada umur dewasa menyatakan puas terhadap pelayanan KIA Hal ini sejalan dengan (Oroh et al.2009) bahwa Kelompok umur usia produktif cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap layanan kesehatan.

Berdasarkan nilai *p value* (0.002) < 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien. Dalam Study yang dilakukan oleh Naidu (2009) tentang *factor effecting patient satisfaction and healthcare quality, variable sosiodemografi* secara positif memiliki hubungan dengan kepuasan salah satunya adalah umur.

Pendidikan

Sebagian besar pendidikan tinggi (57.7%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan. Pendidikan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien akan layanan kesehatan sesuai dengan nilai-nilai dan harapan pasien (Abdilah & Ramdan, 2007).

Nilai $p\text{ value}=0.017$ dimana 0.017 lebih kecil dari 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Naidu (2009) bahwa sosiodemografi memiliki hubungan positif terhadap kepuasan yaitu pendidikan.

Pekerjaan

Sebagian besar (48.7%) yang bekerja menyatakan puas terhadap pelayanan hal ini tidak sejalan dengan (Abdillah & Ramdan, 2007) bahwa masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik layanan kesehatan yang diterimanya karena dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaannya dan lingkungan keluarganya dibandingkan dengan masyarakat yang bekerja.

Hasil uji nilai $p\text{ value} = 0.008$ dimana nilai 0.008 lebih kecil dari 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurman (2000) bahwa ada hubungan antara pendapatan dengan kepuasan dimana semakin tinggi pendapatan pasien cenderung tidak puas pada pelayanan kesehatan

Status Kepesertaan

Sebagian besar pasien yang memiliki asuransi 34 orang (43.6%) menyatakan puas terhadap pelayanan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian perbedaan kualitas layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri berdasar sistem pembayaran ditinjau dari persepsi konsumen menunjukkan ada perbedaan kualitas layanan yang di berikan puskesmas dimana pengguna sistem pembayaran langsung mempersepsikan kualitas layanan lebih baik dibandingkan

pengguna sistem pembayaran Askes dan Jamkesmas (Suciati, 2013).

Nilai $p\text{ value} = 0.024$ dimana nilai 0.024 lebih kecil dari 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan antara status kepesertaan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sistem atau cara pembayaran dan kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Wonogiri (Budi, 2010)

Faktor Dominan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan KIA

Variabel umur dimana nilai $p\text{ value}$ (0.014) kurang dari 0.015 dengan nilai OR (4,307) artinya empat kali berpeluang lebih besar dari variable pendidikan, pekerjaan dan status kepesertaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Handayani (2003) disebutkan bahwa karakteristik pasien yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap pada puskesmas di kabupaten Cilacap dalam pelayanan kesehatan adalah umur.

Simpulan dan Saran

1. Sebagian besar pendidikan tinggi (57.7%) menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan.
2. Sebagian besar (48.7%) yang bekerja menyatakan puas terhadap pelayanan.
3. Sebagian besar pasien yang memiliki asuransi 34 orang (43.6%) menyatakan puas terhadap pelayanan.
4. Nilai $p\text{ value} = 0.024$ dimana nilai 0.024 lebih kecil dari 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan antara status kepesertaan dengan kepuasan pasien.

Daftar Pustaka

- Abdilah, A.D. & Ramdan, M., 2007. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindang Kerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A Yani*, pp.56–66.
- Naidu, A., 2009. Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. *IJHCQA*, 22(4), pp.366–377.
- Oroh, M.E., Pondaag, L. & Rompas, S., 2009. *Faktor-faktor yang berhubungan Dengan*

- Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan.* Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Pohan, I., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC.
- Suciati, W., 2013. Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojoroto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran Ditinjau dari Persepsi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), pp.1–15.