

FAKTOR KARAKTERISTIK YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN PERSALINAN DI PUSKESMAS KABUPATEN GROBOGAN

Yunita Widyastuti, Priyadi Nugraha P., Zahroh Shaluhiyah

Peminatan Pendidikan Kesehatan Dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email: yunita.widyastuti24@gmail.com

Abstract : *Customer service and customer satisfaction are the core of a business, as well as services to patients provided by hospitals or other healthcare organizations. Therefore the motion of healthcare business should lead to customer satisfaction. Patient is a customer who has the right to specify requirements for products or services provided by the organization. Customer satisfaction will be achieved if the product or service provided is a response to customer needs. The purpose of this study is to determine the characteristic factors associated with patient satisfaction in delivery services at Grobogan healthcare. This research used descriptive analytic method with cross sectional design. The sample of this research was 100 respondents. Data analysis included univariate analysis with presentation of frequency distribution table and bivariate analysis using Slovin. The univariate result showed that the satisfaction of customer / patient of delivery health service at healthcare in Grobogan Regency tended not to be satisfied (77%). Most respondents were dominated by patients of adult age group 26-45 years old (74%) and low-educated (77%). The result of bivariate analysis showed that there was a significant correlation on service type variables ($p = 0,040$) and disease history factor ($p = 0,043$). Suggestion writer in this research that healthcare had to improve supervision both internal and external, giving sanction for officer who was not perform task according to SOP.*

Keywords: *patient satisfaction, antenatal care*

Bibliographes :

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal ini agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat

terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.⁴

Mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan merupakan keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.⁴ Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas tampak bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

No	Puskesmas	Juli 2018
1	Kedungjati	8
2	Tanggungharjo	9
3	Karangrayung I	17
4	Karangrayung II	14
5	Penawangan I	8
6	Penawangan II	11
7	Toroh I	21
8	Toroh II	23
9	Geyer I	22
10	Geyer II	6
11	Pulokulon I	16
12	Pulokulon II	19
13	Kradenan I	12
14	Kradenan II	16
15	Gabus I	7
16	Gabus II	13
17	Ngaringan	32
18	Wirosari I	14
19	Wirosari II	13
20	Tawangharjo	19
21	Grobogan	33
22	Purwodadi I	27
23	Purwodadi II	18
24	Brati	17
25	Klambu	11
26	Godong I	14
27	Godong II	13
28	Gubug I	18
29	Gubug II	9
30	Tegowanu	12
KABUPATEN		472

Pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan kesehatan reproduksi pada ibu melahirkan di pusat-pusat pelayanan kesehatan di wilayah Kabupaten Grobogan dalam beberapa tahun terakhir masih belum baik. Keadaan ini ditandai dengan angka data persalinan di Puskesmas Kabupaten Grobogan merupakan mengalami penurunan. Adapun data persalinan di Puskesmas Kabupaten Grobogan

dalam beberapa tahun terakhir dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1 Data Persalinan Di Puskesmas Kabupaten Grobogan

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah tersebut terdapat penurunan data persalinan di tiap Puskesmas Kabupaten Grobogan yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien selanjutnya dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Apa sajakah faktor karakteristik yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada layanan persalinan di Puskesmas dalam wilayah Kabupaten Grobogan?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilaksanakan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan desain *cross sectional*. Tempat penelitian adalah seluruh puskesmas dalam wilayah kabupaten Grobogan.

Variabel penelitian yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, pengalaman dahulu, riwayat penyakit, jenis pelayanan pada kepuasan pasien layanan persalinan di puskesmas wilayah Kabupaten Grobogan.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung layanan persalinan pada bulan Juli 2018 di Puskesmas-Puskesmas dalam wilayah Kabupaten Grobogan 472. Besar sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin dan di dapatkan hasil 100 pasien.

Teknik sampling dalam penelitian ini dilakukan dengan pengambilan anggota sampel dari tiap sub populasi dilakukan secara insidental sampling. Hipotesis dalam

penelitian ini adalah ada hubungan antara umur, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, pengalaman dahulu, riwayat penyakit, jenis pelayanan dengan kepuasan pasien layanan persalinan di puskesmas wilayah Kabupaten Grobogan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Variabel Penelitian

1. Jenis Kelamin

Tabel 2 Deskripsi Faktor Umur Responden

Umur	Frekuensi	%
1 (Remaja 12-25 Tahun)	26	26
2 (Dewasa 26-65 Tahun)	74	74
Total	100	100

menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden kelompok umur di bawah 25 tahun (remaja) yaitu 26%, lebih kecil dibandingkan dengan responden kelompok umur 25 s/d 65 tahun (dewasa) yaitu 74%..

2. Faktor Pendidikan Responden

Tabel 3 Deskripsi Faktor Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	%
2 (Rendah)	77	77
3 (Tinggi)	23	23
Total	100	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini responden berpendidikan rendah yaitu 77% lebih besar dibandingkan dengan responden berpendidikan tinggi yaitu 23 %..

3. Faktor Pekerjaan Responden

Tabel 4 Deskripsi Faktor Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	%
1 (Bekerja)	28	28
2 (Tidak Bekerja)	72	72
Total	100	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dilihat dari faktor pekerjaan, responden kebanyakan tidak bekerja yaitu 72% lebih besar dibandingkan dengan responden yang bekerja yaitu 28%.

4. Faktor Pendapatan Responden

Tabel 5 Deskripsi Faktor Pendapatan Responden

Pendapatan	Frekuensi	%
1 (>1.560.000)	37	37
2 (<1.560.000)	63	63
Total	100	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dari faktor pendapatan pasien atau keluarga pasien, responden yang mempunyai pendapatan lebih besar dari Umpah Minimum Daerah Kabupaten Grobogan yaitu 37% (lebih besar dari Rp.1.560.000,-) lebih kecil dibandingkan dengan responden yang berpendapatan lebih kecil dari Rp.1.560.000 yaitu 63%.

5. Faktor Pengalaman Terdahulu

Tabel 6 Deskripsi Faktor Pengalaman Terdahulu Responden

Pengalaman Terdahulu	Frekuensi	%
1 (Pernah)	38	38
2 (Tidak Pernah)	62	62
Total	100	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dilihat dari faktor pengalaman terdahulu pasien yaitu 38% responden yang sebelumnya pernah mendapatkan perawatan persalinan di Puskesmas, lebih kecil dibandingkan responden yang belum pernah mendapatkan perawatan sejenis di Puskesmas yaitu 62%.

6. Faktor Riwayat Penyakit Responden

Tabel 7 Deskripsi Faktor Riwayat Penyakit Responden

Umur	Frekuensi	%
1 (Tidak Punya)	71	71
2 (1 Jenis Penyakit atau lebih)	29	29
Total	100	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dilihat dari faktor riwayat penyakit yang pernah dialami oleh pasien yaitu 71% responden yang sebelumnya tidak pernah mempunyai riwayat penyakit lebih besar dibandingkan dengan responden yang sebelumnya mempunyai 1 (satu) jenis penyakit atau lebih yaitu 29%.

7. Faktor Pembiayaan

Tabel 8 Deskripsi Faktor Pembiayaan Responden

Pembiayaan	Frekuensi	%
1 (Umum)	34	34
2 (JKN)	66	66
Total	100	100

Tabel 8 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dilihat dari faktor pembiayaan pelayanan kesehatan pasien di Puskesmas yaitu 34% yang melalui pembiayaan umum lebih kecil dibandingkan dengan responden yang dibiayai melalui JKN yaitu 66%.

8. Faktor Jenis Layanan

Tabel 9 Deskripsi Faktor Jenis Layanan Responden

Jenis Layanan	Frekuensi	%
1 (Rawat Inap)	66	66
2 (Rawat Jalan)	34	34
Total	100	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dilihat dari faktor jenis pelayanan kesehatan pasien di Puskesmas yaitu 66% yang menjalani rawat inap lebih besar

dibandingkan dengan responden yang menjalani rawat jalan yaitu 34%.

Deskripsi dan Gambaran Hubungan Antar Variabel

Tabel 10 Rekapitulasi Hubungan Karakteristik Data Terhadap Kepuasan

Variabel	P-Value	Keterangan
Umur	0,991	Tidak Ada Hubungan
Pendidikan Terakhir	0,128	Tidak Ada Hubungan
Pekerjaan	0,197	Tidak Ada Hubungan
Pendapatan	0,802	Tidak Ada Hubungan
Tipe Pembiayaan	0,928	Tidak Ada Hubungan
Jenis Pelayanan	0,004	Ada Hubungan
Pengalaman Terdahulu	0,180	Tidak Ada Hubungan
Riwayat Penyakit	0,034	Ada Hubungan

Tabel 10 menunjukkan bahwa terdapat hubungan pada variabel jenis pelayanan dan riwayat penyakit dengan kepuasan pasien pada layanan persalinan di Puskesmas Kabupaten Grobogan.

A. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Tangible*

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tanggapan 100 orang responden penelitian terhadap layanan *tangible* terdapat 48% yang menyatakan puas dan 52% yang menyatakan tidak puas. Diketahui bahwa dari 22 indikator *tangible*, pasien yang menyatakan kurang baik paling banyak pada indikator nomor 14 yaitu "Perawat berpakaian rapi saat melayani". Sedangkan indikator *tangible* yang

menyatakan baik adalah indikator nomor 1 yaitu "Penataan loket pendaftaran baik".

B. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Reliability*

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tanggapan 100 orang responden penelitian terhadap layanan *reliability* terdapat 39% yang menyatakan puas dan 61% yang menyatakan tidak puas. Dapat dijelaskan bahwa indikator *reliability* yang menyatakan kurang baik adalah indikator nomor 7 yaitu "Dokter memberikan penjelasan tentang masa nifas". Sedangkan indikator *reliability* yang menyatakan baik adalah indikator nomor 1 yaitu "Persyaratan layanan administrasi jelas dan mudah".

C. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Responsiveness*

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tanggapan 100 orang responden penelitian terhadap layanan *responsiveness* terdapat 27% yang menyatakan puas dan 73% yang menyatakan tidak puas. Indikator *responsiveness* yang kurang baik kondisinya adalah indikator nomor 10 yaitu "Perawat tanggap terhadap keluhan pasien". Sedangkan indikator *responsiveness* yang baik kondisinya adalah indikator nomor 7 yaitu "Dokter segera melakukan pemeriksaan sesuai keluhan pasien".

D. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Assurance*

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tanggapan 100 orang responden penelitian terhadap layanan *assurance* terdapat 72% yang menyatakan tidak puas dan 28% yang

menyatakan puas. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa dari 7 indikator *assurance*, yang menyatakan kurang baik yaitu indikator nomor 7 "Petugas kasir melayani dengan sopan dan ramah serta memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti". Sedangkan indikator yang baik adalah indikator nomor 5 yaitu "Perawat melayani dengan sopan, ramah, dan terampil dalam melaksanakan tugas".

E. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Empathy*

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tanggapan 100 orang responden penelitian terhadap layanan *emphaty* terdapat 66% yang menyatakan tidak puas dan 34% yang menyatakan puas. Dalam penelitian ini menjelaskan bahwa dari 6 indikator *epmhaty*, yang menyatakan kurang baik adalah indikator nomor 2 yaitu "Petugas memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien". Sedangkan indikator yang menyatakan baik adalah indikator nomor 5 yaitu "Dokter selalu memberi motivasi untuk kesembuhan pasien".

F. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan *Persalinan*

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa tanggapan 100 orang responden penelitian terhadap layanan persalinan yang dialaminya terdapat 77% yang menyatakan tidak puas dan 23% yang menyatakan puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden penelitian didominasi oleh pasien kelompok umur dewasa yaitu 74%, pasien kelompok pendidikan rendah yaitu 77%, pasien tidak bekerja yaitu 72%, pasien yang penghasilannya kurang dari UMR (Rp.1.560.000) Kabupaten Grobogan yaitu 63%, pasien yang belum pernah mendapatkan layanan persalinan di Puskesmas yaitu 62%, pasien yang tidak mempunyai riwayat penyakit yaitu 71%, pasien dengan pembiayaan JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) 66%, pasien rawat inap yaitu 66%.
2. Kepuasan pelanggan/pasien layanan kesehatan persalinan pada Puskesmas-Puskesmas di Kabupaten Grobogan cenderung tidak puas. Dari 100 orang responden terdapat 77% menyatakan tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas yaitu 23%.
1. Faktor umur ($p=0,991>0,05$), faktor pendidikan ($p=0,128>0,05$), faktor pekerjaan ($p=0,197>0,05$), faktor pendapatan ($p=0,802>0,05$), faktor pembiayaan ($p=0,928>0,05$), dan faktor pengalaman terdahulu ($p=0,180>0,05$) maka tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien pada layanan persalinan di Puskesmas Kabupaten Grobogan.
2. Faktor jenis puskesmas ($p=0,004<0,05$) dan faktor riwayat penyakit ($p=0,034<0,05$) maka ada hubungan dengan kepuasan pasien layanan persalinan di Puskesmas Kabupaten Grobogan.
- SARAN**
1. Bagi Instansi Berdasarkan analisis hasil penelitian sebagaimana diketahui bahwa dari 8 macam faktor karakteristik, hanya ada dua macam faktor karakteristik yang secara signifikan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas-Puskesmas di Kabupaten Grobogan, yaitu faktor jenis puskesmas dan faktor riwayat penyakit. Oleh sebab itu dalam hasil penelitian disusun saran-saran sebagai berikut:
- a. Peningkatan kepuasan pasien melalui faktor jenis puskesmas:
 - 1) Secara bertahap dan berkelanjutan mengembangkan puskesmas rawat inap yang telah beroperasi.
 - 2) Secara bertahap dan berkelanjutan mengembangkan puskesmas rawat jalan menjadi puskesmas rawat inap.
 - b. Peningkatan kepuasan pasien melalui faktor riwayat penyakit:
 - 1) Melakukan sosialisasi secara berkelanjutan tentang berbagai jenis layanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas.
 - 2) Melaksanakan pendataan ibu-ibu hamil yang

- mempunyai riwayat penyakit.
- 3) Merencanakan dan menjaga ketersediaan obat bagi ibu-ibu hamil yang mempunyai riwayat penyakit.
 - 4) Melayani pengobatan terhadap ibu-ibu hamil yang mempunyai riwayat penyakit dengan metode jemput bola.
2. Bagi Peneliti lain
- Perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam terkait faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien layanan persalinan . bisa dilakukan di lokasi penelitian yang lain sehingga penelitian ini bisa dikembangkan.
- Program Pendidikan Guru Sekolah Dasar Paa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta”, *Tesis*, MM, AUB Surakarta.
7. Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
 8. Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
 9. Freddy Rangkuti, 2009, *Strategi Promosi Yang Kreatif*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
 10. Aditya, Tjiptjono, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. 2011:23.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mubasyir Hasanbasri, 1993, "Pelayanan Kesehatan Bagi Penduduk Miskin", *Prospektif*, Volume 5 Nomor 4, 1993.
2. Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
3. Ombudsman RI, 2014, *Yang Bergiat Melawan Maladministrasi*, Ombudsman RI, Jakarta.
4. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andy
5. Himawan, 2007, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Purbalingga", *Tesis*, MM, Unsoed, Pruwokerto.
6. Surata, 2000, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada