

PENGARUH MUTU PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN IGD DI PUSKESMAS PENIMBUNG TAHUN 2021

The Influence of Quality of Administrative Services on Patients Satisfaction In Penimbung Puskesmas Year 2021

Syatriawan Perdana Putra¹, Desak Ketut Swaria Sari²

^{1,2}Akademi Administrasi Rumah Sakit Mataram

Email: syatriawanperdanaputra.aars@gmail.com

Abstract

Puskesmas is the first strata health service unit in charge of organizing health efforts in a certain area, the health efforts carried out include promotive, preventive, curative and rehabilitative efforts. UPT BLUD Puskesmas Penimbung as one of the Puskesmas located in West Lombok Regency which serves outpatients. The quality of health services at puskesmas is the end product of complex interactions and dependencies between various components or aspects of service. Quality health center services will be one of the determining factors in efforts to improve public health status. The purpose of this study was to analyze the effect of the quality of administrative services on ER patient satisfaction at the Penimbung Public Health Center, in 2021. This type of research is an analytical study, namely research that aims to find the relationship between factors. The research approach used in this study was a cross sectional approach. The sample of this study was 87 respondents to the emergency department at the Penimbung Public Health Center. The results of this study indicate that there is a significant effect between service quality and patient satisfaction (p value = $0.000 < 0.05$). The correlation results show that the higher the service quality, the higher the patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

Abstrak

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan strata pertama yang bertugas menyelenggarakan upaya kesehatan di satu wilayah tertentu, upaya kesehatan yang diselenggarakan termasuk upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu demi terlaksananya pembangunan berwawasan. UPT BLUD Puskesmas Penimbung sebagai salah satu Puskesmas yang terletak di Kabupaten Lombok Barat yang melayani pasien rawat jalan. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Pelayanan puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien IGD di puskesmas penimbung, pada tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari keterkaitan antara faktor-faktor. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah 87 responden IGD di puskesmas penimbung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Nilai $p = 0,000 < \alpha 0,05$). Hasil korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan maka kepuasan pasien semakin tinggi.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian dengan demikian puskesmas merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif harus dikelola oleh pelaku yang mempunyai jiwa wirausaha yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien (Jacobalis, S. 1995:68).

UPT BLUD Puskesmas Penimbung sebagai salah satu Puskesmas yang terletak di Kabupaten Lombok Barat bagian utara dengan daerah yang wilayah kerjanya cukup luas dan penyebaran penduduk tidak merata. UPT BLUD Puskesmas Penimbung merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Lombok Barat yang berdiri sejak tahun 2000, dan telah mengalami relokasi ke tempat yang baru pada tahun 2019 yang diserahkan oleh Sekretaris Daerah Kabupaten Lombok Barat kepada Kepala Puskesmas Penimbung Kecamatan Gunungsari Kabupaten Lombok Barat melalui berita acara serah terima dengan nomor 030/35/SETDA/2019.

Kepuasan pasien sangat berarti bagi instansi kesehatan pada umumnya dan dianggap sebagai faktor penentu yang sangat berguna bagi peningkatan pengguna jasa berulang, sehingga bila tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan baik, berarti petugas pelayanan administrasi dapat memberikan gambaran yang baik pula tentang proses pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit yang sangat penting dan paling sibuk di puskesmas, sebagai unit pertama yang menangani pasien dalam keadaan darurat, IGD dituntut memberikan pelayanan ekstra dibandingkan unit-unit lainnya baik dalam hal ketersediaan tenaga medis maupun ketersediaan peralatan dan obat-obatan, hal itu bertujuan supaya pasien mendapatkan perawatan dengan kualitas yang tinggi dan tepat waktu, ketepatan waktu dalam pelayanan kegawatdaruratan menjadi perhatian penting di negara - negara seluruh dunia. Hasil studi dari National Health Service di Inggris, Australia, Amerika dan Kanada menyatakan bahwa pelayanan perawatan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Peneliti berminat melakukan kajian lebih mendalam dalam bentuk penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien IGD di Puskesmas Penimbung Tahun 2021.

METODE

Penelitian ini dilakukan di IGD Puskesmas Penimbung. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dimana observasi merupakan suatu pencatatan dan pengamatan secara langsung terhadap fenomena yang diselidiki, tujuan dari observasi tersebut adalah untuk mendapatkan gambaran data secara langsung yang akan kita catat sebagai informasi dari penelitian yang akan dilakukan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dimana kuesioner merupakan seperangkat dokumen yang memuat pertanyaan atau pernyataan tertulis sebagai panduan untuk dijawab oleh responden. Analisis univariat dan bivariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji analisis bivariat dapat dijelaskan bahwa pasien yang

merasa pelayanan yang sangat bermutu berjumlah 31 orang, pasien yang merasa pelayanan bermutu sebanyak 48 orang sedangkan pasien yang merasakan pelayanan yang kurang bermutu sebanyak 8 orang.

Aswar dalam Purwanto dan Walyani (2015), mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya, sesuai dengan standar kode etik profesi. Menjaga mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dapat dijelaskan bahwa nilai rata rata kepuasan pasien di puskesmas Penimbung yaitu pasien yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang (5,7%), pasien yang merasa puas sebanyak 51 orang (58,6%) dan pasien yang merasakan sangat puas sebanyak 31 orang (35,6%).

Berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan uji symmetric measures dari 87 responden menunjukkan bahwa Nilai p (nilai probabilitas) uji spearman = $0,000 < \alpha 0,05$ (signifikan). Dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

National Academies Institute of Medicine (1990) memberikan definisi mutu layanan kesehatan yang paling banyak diterima sebagai derajat ketika layanan kesehatan bagi individu maupun populasi meningkatkan probabilitas hasil akhir kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan professional saat ini. Tingkat kepuasan dari mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah dalam

Sesuai dengan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang telah dikemukakan oleh Nursalam tahun 2015, bahwa responden yang menyatakan dirinya puas dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang baik. Sedangkan untuk responden yang menyatakan dirinya tidak puas dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang tidak baik.

KESIMPULAN

Dari jumlah responden sebanyak 87 orang, mutu pelayanan administrasi IGD puskesmas Penimbung berdasarkan hasil uji analisis univariat bahwa pasien yang merasa pelayanan yang sangat bermutu sebanyak 31 orang atau 35,6%, yang merasa pelayanan bermutu sebanyak 48 orang atau 55,2% dan yang merasa pelayanan kurang bermutu sebanyak 8 orang atau 9,2%. Sehingga dapat dijelaskan bahwa dari jumlah responden sebanyak 87 orang, yang merasa pelayanan sangat bermutu memiliki jumlah yang paling banyak, sedangkan yang merasa pelayanan sangat bermutu menempati urutan kedua dari jumlah pasien yang merasa pelayanan bermutu. Dari jumlah responden sebanyak 87 orang, kepuasan pasien IGD puskesmas penimbung dari hasil uji analisis univariat bahwa pasien yang merasa pelayanan sangat puas sebanyak 31 orang atau 35,5% dan pasien yang merasa puas sebanyak 51 orang atau 58,6% sedangkan pasien yang merasa kurang puas sebanyak 5 orang atau 5,7%. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan. Maka ada pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhidin Sambas dan Maman Abdurahman. 2007. Analisis Korelasi Regresi dan Jalur Dalam Penelitian . CV Pustaka Setia. Bandung
- Arikunto, S. 199. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pealayan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Endang dalam Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Jakarta: Prins Media.
- Giese Dan Cote. 2000. *Academy Of Marketing Sciene Review Defining Consumer Statisfaction Volume 2000 No. 1 Availabel*
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kolter dalam Nursalam 2011. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi Dan Tesis Dan Instrument Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nooria, Widianingsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*.
- Nursalam. 2013. *Metodelogi Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3*.
- Parasuraman. 1985. *Pelayanan Pelanggan yang Sempurna*. Yogyakarta: Kunci IlmuPengertian. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Pohan. 2007. *Penilaian Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sumarwanto, E. 1994. Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan. *Cermin Dunia Kedokteran*. No. 19.
- Tjiptono, Fanay dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality AndSatisfaction (Ed 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, S. 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7.

