

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS HALMAHERA DAN PUSKESMAS TLOGOSARI WETAN KOTA SEMARANG TAHUN 2016

Melodi Damai S, Putri Asmita W, Eka Yunila F

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email : melodidamaisoleiman@gmail.com

Abstract : *Primary health care is one of public care facilities where in charge of operating health care to public which forced to increase performance quality and quality for providing care. Outpatient is one of the services provided by the health centers. Halmahera Health Care (Certified by ISO) was generally complained about long queing time and care procedure disclosure and also implementation care declaration. The aim of this research was to determine differentiation between public satisfication level among Halmahera Primary Health Care (Certified by ISO) and Tlogosari Wetan (Uncertified by ISO). This research was using descriptive model with public satisfication index. The result of data was number with different test with Mann-Whitney test. The Data showed that public satisfication index number in Halmahera Primary Health Care was 75,63 and Tlogosari Wetan was 73,52 or simply classified in good quality services. There was no significant differences between patient satisfication level, except condition care elements, care procedures, time services, and care declaration. Statistic analysis showed that there was differentiation between satisfication level among four of care elements ($p = 0.000$). While for cost ($p=0.155$), specification product of services type ($p=0.728$), competency and operator behavior ($p=1.000$), complaint handling, suggestion, and recommendation ($p=0.317$). Halmahera primary health care as primary health care where already certified by ISO is categorized into good performance primary health care according to public satisfication level. The recommendation to Primary health care is to improve and increase quality, so that care quality and public satisfication will be enhancement.*

Keyword: Public Satisfication Index, Public Services, Primary Health Care

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan dengan cita – cita bangsa Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam Pancasila dan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945⁽¹⁾. Demi menjamin kesehatan, diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat⁽²⁾. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial⁽³⁾.

Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik di bidang kesehatan adalah adanya Puskesmas. Tujuan utama dari adanya Puskesmas adalah menyediakan layanan kesehatan yang bermutu namun dengan biaya yang relatif terjangkau untuk masyarakat, terutama masyarakat

dengan kelas ekonomi menengah ke bawah⁽¹⁾. Upaya peningkatan kualitas dan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan puskesmas salah satunya dapat melalui penerapan standar ISO yang ditetapkan oleh Badan Standarisasi Nasional. Puskesmas yang telah menerapkan standar ISO merupakan puskesmas yang memiliki standar sistem manajemen mutu, dimana sistem manajemen mutu tersebut selalu dinilai apakah dibakukan, dijalankan, dimonitor, dievaluasi dan diperbaiki terus-menerus. Manfaat yang dapat dirasakan puskesmas dengan adanya sertifikasi ISO adalah terciptanya lingkungan kerja yang lebih teratur sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas⁽⁴⁾.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan⁽⁵⁾. Data survei kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari survei kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Beberapa penelitian tentang pengaruh ISO terhadap kesehatan pernah dilakukan di Indonesia. Penelitian dilakukan di Kota Palu, menggunakan rancangan penelitian deskriptif, hasilnya menyebutkan bahwa terdapat tingkat kepuasan di puskesmas ISO lebih tinggi dibandingkan dengan puskesmas non ISO. Penelitian dilaksanakan di Kota Pekalongan, menggunakan rancangan penelitian deskriptif analitik dengan studi *case control*, hasilnya menyebutkan penilaian pengunjung terhadap mutu layanan, tidak ada perbedaan antara puskesmas ISO dengan yang belum ISO, artinya tidak ada hubungan kepuasan pengunjung dengan puskesmas yang menerapkan ISO. Faktor tingkat ekonomi, pendidikan dan pengetahuan pengunjung, mempengaruhi perbedaan mutu layanan.

Penelitian tentang hubungan kepuasan pasien pada puskesmas yang menjalankan SMM ISO di Semarang, sampai saat ini belum pernah dilakukan, tetapi sudah ada penelitian tentang perbedaan hasil evaluasi pengelolaan obat puskesmas ISO dan Non ISO, hasilnya menunjukkan bahwa penggunaan obat generik di puskesmas non ISO lebih memenuhi standar daripada puskesmas bersertifikasi ISO.

Dari data kunjungan pasien ke Puskesmas dari Dinas Kesehatan Kota Semarang, diperoleh bahwa selama empat tahun terakhir kunjungan pasien ke Puskesmas Halmahera mengalami tren yang menurun, sedangkan Puskesmas Tlogosari Wetan sebagai Puskesmas yang belum tersertifikasi ISO mengalami tren kunjungan yang meningkat selama periode empat tahun terakhir.

Tabel 1 Data Kunjungan Pasien

Tahun	Jumlah Kunjungan	
	Puskesmas Halmahera	Puskesmas Tlogosari Wetan
2012	37324	20978
2013	79578	17571
2014	37500	61426
2015	38053	81793

Berdasarkan permasalahan di atas, mendukung peneliti mengadakan penelitian tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas ISO dan puskesmas non ISO, di Kota Semarang dinilai dari indikator yang dikeluarkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Sebelum dilakukan penelitian kuesioner telah diuji ketepatan dan keakuratannya dengan uji validitas menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dan telah diuji reliabel dengan menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *Simple Random Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan. Pengumpulan data penelitian dilajukan dengan cara wawancara kepada responden.

Penelitian ini menilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan nilai rata – rata

tertimbang masing – masing unsur pelayanan dan analisis perbedaan dilakukan memakai uji *Mann-Whitney*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum capaian kinerja pada kedua Puskesmas masuk dalam kategori baik, namun demikian, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Puskesmas Tlogosari Wetan perlu memperhatikan waktu pelayanan. Dari hasil uji statistik menggunakan *Mann-Whitney* dapat diketahui terdapat perbedaan kepuasan masyarakat di kedua puskesmas pada 4 unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan dan maklumat pelayanan.

a) Persyaratan Pelayanan

Tabel 2 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Persyaratan Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	42	84	23	46
Tidak Puas	8	16	27	54
Total	50	100	50	100

Me: 13

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 54% pasien Puskesmas Tlogosari Wetan masuk dalam kategori tidak puas terhadap persyaratan pelayanan di puskesmas sedangkan di Puskesmas Halmahera hanya 8% responden yang masuk dalam kategori tidak puas.

Pada hasil uji statistik diperoleh *p – value* sebesar 0.000 (<0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

persyaratan pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

b) Prosedur Pelayanan

Tabel 3 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Prosedur Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	26	52	50	100
Tidak Puas	24	48	0	0
Total	50	100	50	100

Me : 12

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 48% responden di Puskesmas Halmahera masuk dalam kategori tidak puas, sedangkan di Puskesmas Tlogosari Wetan 100% responden masuk dalam kategori puas.

Pada hasil uji statistik diperoleh *p – value* sebesar 0.000 (<0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

c) Waktu Pelayanan

Tabel 4 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Waktu Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	46	92	17	34
Tidak Puas	4	8	33	66
Total	50	100	50	100

Me : 11

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 66% responden di Puskesmas Tlogosari Wetan masuk dalam kategori tidak puas, sedangkan di Puskesmas Halmahera 8% responden masuk dalam kategori tidak puas.

Pada hasil uji statistik diperoleh $p - value$ sebesar 0.000 (<0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

d) Biaya / Taif Pelayanan
Tabel 5 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Biaya/Tarif Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	48	96	50	100
Tidak Puas	2	4	0	0
Total	50	100	50	100

Me : 9

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 100% responden di Puskesmas Tlogosari Wetan masuk dalam kategori puas, sedangkan di Puskesmas Halmahera 96% responden masuk dalam kategori puas.

Pada hasil uji statistik diperoleh $p - value$ sebesar 0.115 (>0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya/tarif pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 6 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	45	90	46	92
Tidak Puas	5	10	4	8
Total	50	100	50	100

Me : 9

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 10% responden Puskesmas Halmahera dikategorikan tidak puas sedangkan di Puskesmas Tlogosari Wetan sebesar 8% responden yang dikategorikan tidak puas.

Pada hasil uji statistik diperoleh $p - value$ sebesar 0.728 (>0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

f) Kompetensi Pelaksana
Tabel 7 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Kompetensi Pelaksana

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	47	94	47	94
Tidak Puas	3	6	3	6
Total	50	100	50	100

Me : 24

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 94% pasien baik di

Puskesmas Halmahera maupun Puskesmas Tlogosari Wetan merasa puas terhadap kompetensi pelaksana pelayanan di puskesmas.

Pada hasil uji statistik diperoleh $p - value$ sebesar 1.000 (>0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

g) **Perilaku Pelaksana**
Tabel 8 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Perilaku Pelaksana Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	50	100	50	100
Tidak Puas	0	0	0	0
Total	50	100	50	100

Me : 24

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 100% pasien baik di Puskesmas Halmahera maupun Puskesmas Tlogosari Wetan merasa puas terhadap perilaku pelaksana pelayanan di puskesmas.

Pada hasil uji statistik diperoleh $p - value$ sebesar 1.000 (>0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

h) **Maklumat Pelayanan**

Tabel 9 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Maklumat Pelayanan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	49	98	23	46
Tidak Puas	1	2	27	54
Total	50	100	50	100

Me : 3

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu sebesar 54% untuk variabel maklumat pelayanan dapat dikategorikan tidak puas sedangkan di Puskesmas Halmahera hanya 2% responden yang dikategorikan tidak puas..

Pada hasil uji statistik diperoleh $p - value$ sebesar 100000 (<0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap maklumat pelayanan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

i) **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Tabel 10 Hasil Pengukuran Kepuasan terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Kategori	Puskesmas Halmahera		Puskesmas Tlogosari Wetan	
	f	%	f	%
Puas	49	98	50	100
Tidak Puas	1	2	0	0
Total	50	100	50	100

Me : 3

Dari hasil pengukuran kepuasan dapat diketahui bahwa 98% pasien Puskesmas Halmahera puas terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan di puskesmas. Sedangkan persentase kepuasan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah 100%.

Pada hasil uji statistik diperoleh p - *value* sebesar 0.317 (>0.05) sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan di Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan.

KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Halmahera adalah 75.63 yang berarti masuk ke dalam kategori pelayanan publik yang Baik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Halmahera adalah 73.52 yang berarti masuk ke dalam kategori pelayanan publik yang Baik.
3. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan terhadap pelayanan publik dari unsur persyaratan pelayanan lebih rendah yaitu 46% sedangkan pasien Puskesmas Halmahera yaitu 84%. Berdasarkan hasil uji beda secara statistik menunjukkan adanya perbedaan dari unsur persyaratan pelayanan antara pasien Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan dengan p - *value* sebesar 0.000.

4. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Halmahera terhadap pelayanan publik dari unsur prosedur pelayanan lebih rendah yaitu 52% sedangkan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu 100%. Berdasarkan hasil uji beda secara statistik menunjukkan adanya perbedaan dari unsur prosedur pelayanan antara pasien Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan dengan p - *value* sebesar 0.000.

5. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan terhadap pelayanan publik dari unsur waktu pelayanan lebih rendah yaitu 34% sedangkan pasien Puskesmas Halmahera yaitu 92%. Berdasarkan hasil uji beda secara statistik menunjukkan adanya perbedaan dari unsur waktu pelayanan antara pasien Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan dengan p - *value* sebesar 0.000.

6. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan terhadap pelayanan publik dari unsur maklumat pelayanan lebih rendah yaitu 46% sedangkan pasien Puskesmas Tlogosari Wetan yaitu 98%. Berdasarkan hasil uji beda secara statistik menunjukkan adanya perbedaan dari unsur maklumat pelayanan antara pasien Puskesmas Halmahera dan Puskesmas Tlogosari Wetan dengan p - *value* sebesar 0.000.

SARAN

- a. Puskesmas Halmahera
 1. Manajemen Puskesmas seharusnya menempel alur

- elayanan di salah satu sudut loket pendaftaran atau sudut lain Puskesmas untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan.
2. Beberapa sumber daya manusia yang memang sudah cukup berumur hendaknya ditempatkan pada posisi yang tidak banyak mengeluarkan fisik dan tenaga yang berlebihan.
 3. Perubahan model alur pelayanan dimana rekam medis sebaiknya dipersiapkan segera setelah pengunjung menyelesaikan pendaftaran, agar lebih efisien.
- b. Puskesmas Tlogosari Wetan
1. Manajemen Puskesmas Tlogosari Wetan sebaiknya membuat petunjuk bagi pengunjung agar memahami tata cara dan syarat pendaftaran, sehingga tidak perlu berulang kali memberi penjelasan kepada pengunjung yang belum memahami.
 2. Pembuatan daftar waktu pelayanan untuk setiap layanan sebagai salah satu standar pelayanan, pemberian informasi untuk pengunjung karena bisa menjadi salah satu sarana pasien untuk bisa menilai kinerja puskesmas.
 3. Meningkatkan kemampuan petugas administrasi agar bisa menyeimbangkan waktu pelayanan teknis dan administrasi agar tidak sampai terjadi antrean yang cukup panjang.
 4. Petugas Puskesmas Tlogosari Wetan harus meningkatkan pelayanan serta meningkatkan keramahan sebagai wujud pelaksanaan maklumat pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. *Undang-undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Undang Republik Indones. 2009;1-48.
2. Kementerian Kesehatan RI. *Perpres 72 Tahun 2012 tentang Sistem Kesehatan Nasional*. 2012;
3. Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Undang - Undang Dasar 1945*. Vol. 1. 1945.
4. Suardi R. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 : Penerapannya untuk Mencapai TQM*. Jakarta: Penerbit PPM; 2004. 12-46 p.
5. Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara RI. *Permenpan 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik*. 2014.

