

## HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN BAYAR DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS WISMA JAYA KOTA BEKASI TAHUN 2007

Ellya Niken Prastiwi<sup>1</sup>, Dian Ayubi<sup>2</sup>

1. Kepala Seksi Pelayanan Medis, RSUD Kota Bekasi, Bekasi 17141, Indonesia
2. Departemen Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok 16424, Indonesia

E-mail: dian\_ayb@ui.ac.id

---

### Abstrak

Jumlah kunjungan pasien bayar ke Puskesmas Wisma Jaya cenderung mengalami penurunan selama periode tahun 2005 - 2006. Kepuasan pasien bayar atas mutu pelayanan kesehatan mempengaruhi minat mereka melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. Desain penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. Data dikumpulkan terhadap 219 pasien bayar yang berkunjung ke Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi pada tahun 2007 dengan tehnik *consecutive sampling quota*. Analisis statistik menggunakan analisis multivariat regresi logistik ganda. Proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien bayar yang puas akan mempunyai peluang 7.5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien bayar yang tidak puas, setelah mengendalikan variabel pendidikan, umur dan pengeluaran. Perlunya Dinas Kesehatan Kota Bekasi menggunakan indikator berupa cakupan pelayanan dan kepuasan pasien untuk menilai keberhasilan kinerja puskesmas melalui fungsi puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

### Abstract

**Association Between Out of Pocket Patient's Satisfaction and Repurchase Intention at Wisma Jaya's Community Health Centre, Municipality of Bekasi, 2007.** Number of out of pocket patient tends to decrease during 2005 - 2006. Patient satisfaction affects to patient's repurchase intention of health services. This research aim is to identify the association between out of pocket patient's satisfaction and their intention to repeated visit to Puskesmas Wisma Jaya Bekasi in 2007. Research design used cross sectional approach. Data were collected from 219 respondents. Statistical multiple logistic regression analysis was used to analysis the data. The result shows proportion of respondent who wanted to re-utilize Puskesmas Wisma Jaya is 93.2 %. This study found out of pocket patient who satisfied will have 7.5 times to repeated visit Puskesmas Wisma Jaya than out of pocket patient who don't satisfied after education, age and expenses are controlled. Health District Office of Bekasi City should use service coverage and patient satisfaction as indicators to asses the efficacy performance of puskesmas.

*Keywords: patient satisfaction, repurchase intention*

---

### 1. Pendahuluan

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli ulang produk<sup>1</sup>. Bebeapa penelitian menemukan bahwa pasien yang

merasa puas atas pelayanan kesehatan berminat melakukan kunjungan ulang<sup>2-4</sup>.

Data kunjungan pasien bayar Puskesmas Wisma Jaya selama tiga tahun terakhir tidak menunjukkan tren peningkatan yang berarti jika dibandingkan laju pertumbuhan penduduk, terlebih dalam satu tahun terakhir mengalami penurunan jumlah kunjungan. Pada tahun 2003 sampai dengan tahun 2005 jumlah

kunjungan meningkat kurang dari dua persen, padahal laju pertumbuhan penduduk pada periode yang sama adalah 2,5%. Tetapi tahun 2006 mengalami penurunan lebih dari tiga persen jika dibandingkan tahun 2005. Masalah diatas menunjukkan kurangnya keberhasilan puskesmas dalam melaksanakan fungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Indikator keberhasilan dari pelayanan kesehatan strata pertama dilihat dari hasil cakupan pelayanan pengobatan dan jumlah kasus yang mampu ditangani serta kepuasan pasien<sup>5</sup>.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang setelah faktor karakteristik dan faktor pemungkin dikendalikan di Puskesmas Wisma Jaya tahun 2007.

## 2. Metode Penelitian

Rancangan penelitian menggunakan disain survey yang dilakukan di Puskesmas Wisma Jaya, Kota Bekasi, Jawa Barat. Data dikumpulkan dari 219 pasien bayar.

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner (daftar pertanyaan). Butir-butir pertanyaan kuesioner mengacu pada lima dimensi metode *servqual*, yaitu *tangible* (seperti kondisi fisik bangunan, *reliability* (seperti kecepatan pelayanan), *responsiveness* (seperti keramahan petugas), *assurance* (seperti keamanan pengobatan/tindakan) dan *empathy* (seperti perhatian petugas).

Populasi penelitian adalah seluruh pasien bayar yang berkunjung ke Puskesmas Wisma Jaya dan memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas Wisma Jaya. Jumlah sampel minimum yang diambil menggunakan rumus uji hipotesis untuk proporsi 2 sampel *two-side test*, pada tingkat kepercayaan 95%<sup>6</sup>.

Teknik pengambilan percontoh menggunakan *consecutive quota sampling*. Model uji *regresi logistik* ganda yang dipergunakan adalah model faktor risiko.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 menunjukkan bahwa butir 'tersedianya tempat parkir' mendapatkan nilai kepuasan terendah, sedangkan butir 'kesamaan perlakuan tanpa membedakan status sosial/ras/suku/agama' memperoleh nilai kepuasan tertinggi.

Nilai rata-rata atau *mean* kepuasan total dari 34 butir pertanyaan adalah 2.8 (skala 4). Setelah dilakukan kategorisasi berdasarkan nilai mean, diketahui bahwa responden yang menyatakan puas atas pelayanan kesehatan Puskesmas Wisma Jaya sejumlah 53% seperti dalam Tabel 1. Selain itu diketahui bahwa 93.2%

responden berminat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas Wisma Jaya.

**Tabel 1. Deskripsi Butir-butir Kepuasan Pasien Bayar di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007**

Butir Kepuasan	Mean (skala 4)
Tersedianya tempat parkir	2.1
Tersedianya tempat pembuangan sampah	2.4
Kebersihan kamar mandi/wc untuk pasien	2.4
Pemeliharaan kebersihan puskesmas	2.5
Kondisi fisik gedung atau bangunan puskesmas	2.6
Kejelasan informasi penularan penyakit	2.6
Kepastian bahwa yang memeriksa adalah dokter	2.6
Kejelasan informasi/papan petunjuk alur periksa pasien	2.6
Ketepatan jadwal pemeriksaan	2.7
Kelengkapan peralatan kesehatan	2.7
Kejelasan informasi penyakit pasien	2.7
Kecepatan pelayanan loket pendaftaran	2.8
Kebersihan alat kesehatan yang dipakai	2.8
Kejelasan informasi sebelum tindakan medis	2.8
Ketersediaan waktu dokter/bidan/perawat berkomunikasi	2.8
Kecepatan tindakan merujuk apabila diperlukan	2.8
Kesediaan dokter/bidan/perawat menjawab pertanyaan	2.9
Ketelitian pemeriksaan dokter/bidan/perawat	2.9
Kesigapan dokter/bidan/perawat menangani	2.9
Perhatian dokter/bidan/perawat terhadap pasien	2.9
Kejelasan informasi petugas loket pendaftaran	2.9
Ketepatan waktu buka loket pendaftaran	2.9
Keberadaan petugas/dokter/bidan/perawat di tempat	2.9
Kemampuan dokter/bidan/perawat atasikeluhan	2.9
Kepastian ketersediaan obat di apotik puskesmas	2.9
Kesediaan dokter/bidan/perawat mendengarkan keluhan	2.9
Keramahan dokter/bidan/perawat	2.9
Kepedulian dokter/bidan/perawat	3.0
Kejelasan informasi pemakaian obat	3.1
Kebersihan dan kerapian penampilan petugas	3.1
Pemanggilan berdasarkan urutan kedatangan	3.1
Jaminankeembuhan berobat ke puskesmas	3.1
Keamanan pengobatan/tindakan yang diberikan	3.1
Kesamaan perlakuan tanpa membedakan status sosial/suku/ras/agama	3.2

Tabel 3 memperlihatkan bahwa 63.5% responden berjenis kelamin perempuan, 36.5% responden memiliki pekerjaan dan 95,4% responden mempersepsikan transport menuju Puskesmas Wisma Jaya mudah.

Dari Tabel 4 diketahui bahwa dari semua responden yang tidak puas, 12.6% diantaranya tidak ingin melakukan kunjungan ulang.

Pemodelan dilakukan untuk mengetahui variabel apa saja yang dapat menjadi variabel pengganggu atas hubungan antara kepuasan dan minat kunjungan ulang. Dianggap sebagai variabel pengganggu jika mempunyai

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Tahun 2007 ( n = 219)**

Variabel	n	%
Kepuasan		
▪ Puas	116	53
▪ Tidak Puas	103	47
Minat Berkunjung ulang		
▪ Berminat	204	93.2
▪ Tidak berminat	15	6.8

**Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Faktor Predisposisi dan faktor Pemungkin di Puskesmas Wisma Jaya Tahun 2007 ( n = 219)**

Variabel	n	%
<b>Faktor Predisposisi:</b>		
~ Umur		
▪ Muda (< 36 tahun)	111	50,7
▪ Tua	108	49,3
~ Jenis Kelamin		
▪ Perempuan	168	76,7
▪ Lelaki	51	23,3
~ Pendidikan		
▪ Tinggi (Perguruan Tinggi)	33	15,1
▪ Sedang (SMA)	84	38,4
▪ Rendah ( $\leq$ SMP)	102	46,6
~ Pekerjaan		
▪ Kerja	80	36,5
▪ Tidak kerja	139	63,5
<b>Faktor Pemungkin:</b>		
~ Transport		
▪ Mudah	209	95,4
▪ Sulit	10	4,6
~ Pengeluaran per bulan		
▪ Tinggi ( $\geq$ Rp 1.952.000)	72	32,9
▪ Sedang (< Rp. 1.952.000)	85	38,8
▪ Rendah (< Rp 1.000.000)	62	28,3

nilai  $p < 0.05$ . Setelah dilakukan pemodelan, maka dari model akhir diketahui bahwa variabel umur, pengeluaran dan pendidikan berperan sebagai variabel pengganggu. Perhitungan OR (*odds ratio*) memperlihatkan bahwa OR hubungan antara kepuasan dan minat beli ulang sebesar 7.578. Artinya, pasien bayar yang merasa puas akan memiliki peluang 7.578 setelah variabel umur, pengeluaran dan variabel pendidikan dikendalikan seperti dalam Tabel 5.

Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya (lihat Tabel 2). Minat yang tinggi untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya menunjukkan bahwa sarana kesehatan milik pemerintah (puskesmas) masih menjadi pilihan atau dibutuhkan masyarakat meskipun telah banyak berdiri sarana kesehatan swasta di sekitar Puskesmas Wisma Jaya. Hal ini diperkuat dengan jarak tempuh yang dekat atau kemudahan transportasi ke puskesmas yang dinyatakan oleh sebagian besar responden. Kenyataan ini selaras dengan keberhasilan program pembangunan kesehatan oleh Departemen Kesehatan yang sudah bisa dirasakan yaitu adanya perluasan jangkauan pelayanan kesehatan yang sudah memadai ditinjau dari jumlah puskesmas yang telah dibangun.

**Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Tahun 2007 ( n = 219)**

Kepuasan	Tidak ingin		Ingin		Jumlah		Nilai p
	n	%	n	%	n	%	
• Tidak puas	13	12,6	90	87,4	103	100	0,004
• Puas	2	1,7	114	98,3	116	100	

**Tabel 5. Pemodelan Regresi Logistik Ganda untuk Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Tahun 2007**

Variabel	Model 1	Model 2	Model Akhir
(nilai p)			
Kepuasan	0,004		
<b>Faktor Predisposisi:</b>			
▪ Umur		0,037	0,035
▪ Pekerjaan		0,404	-
▪ Pendidikan		0,011	0,007
<b>Faktor Pemungkin:</b>			
▪ Pengeluaran		0,03	0,024
OR Kepuasan	8.2	7,7	7,5

Penelitian ini menemukan bahwa rerata kepuasan responden menunjukkan nilai yang baik yaitu 2.8 skala 4. Penelitian ini menemukan tiga butir kepuasan yang perlu segera memperoleh peningkatan mutu masih berada pada dimensi tangible. Dimensi yang dapat dirabarasakan oleh responden. Ketiga butir tersebut adalah tersedianya tempat parkir, tersedianya tempat pembuangan sampah dan kebersihan kamar mandi/toilet pasien.

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pasien bayar terhadap mutu pelayanan kesehatan Puskesmas Wisma Jaya mempunyai hubungan bermakna dengan minat kunjungan ulang pelayanan kesehatan Puskesmas Wisma Jaya setelah mengendalikan variabel pengganggu (variabel pendidikan, umur dan pengeluaran). Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian Balqiah<sup>7</sup>, Lely dan Rika<sup>8</sup> dan Abdurrahman<sup>9</sup>. Mereka mendapati adanya hubungan bermakna secara statistik antara kepuasan dan minat kunjungan ulang.

Peran variabel pengeluaran sebagai variable pengganggu atas hubungan kepuasan dan minat kunjungan ulang sejalan dengan studi yang dilakukan oleh beberapa peneliti<sup>2,8-11</sup>. Mereka menemukan bahwa status ekonomi pelanggan berhubungan dengan minat kunjungan ulang.

Kepuasan pelanggan merupakan ujung dalam era persaingan saat ini. Pelanggan yang puas akan membuat mereka setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan. Pelanggan yang loyal akan membuat institusi pemberi jasa mampu bertahan.

Meskipun Puskesmas Wisma Jaya merupakan sarana kesehatan milik pemerintah, namun tetap harus memperhatikan kepuasan pasien khususnya pasien bayar. Selain kepuasan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan, juga memperlihatkan kemampuan Puskesmas ini dalam bersaing dengan sarana kesehatan lain terutama milik swasta.

Karena keterbatasan jumlah *enumerator* dan pertimbangan tidak mengganggu pelayanan dan kenyamanan pasien serta ketelitian dalam melakukan wawancara maka pemilihan responden dilakukan berdasarkan kemampuan *enumerator* berapa jumlah responden yang mampu diwawancarai dalam satu hari. Responden yang diambil tidak dibedakan berdasarkan jenis kunjungan baru atau lama.

#### 4. Kesimpulan

Proporsi yang berminat melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya adalah 93,2%. Penelitian ini menemukan bahwa nilai rerata kepuasan pasien sebesar 2.8 (skala 4). Setelah variabel pendidikan, umur dan pengeluaran responden dikendalikan maka pasien bayar

yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang sebesar 7.5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya.

Berdasarkan penelitian ini, maka disarankan kepada Dinas Kesehatan agar melakukan beberapa hal sebagai berikut: Memasukkan pembangunan fisik dan penambahan sumber daya manusia sebagai tenaga bantu khususnya Puskesmas Wisma Jaya dalam prioritas usulan perencanaan kepada pihak Pemerintah Kota Bekasi. Melakukan pendidikan dan atau pelatihan tenaga medis maupun paramedis secara teratur, berkala dan menyeluruh dalam rangka peningkatan keahlian profesi dan kinerja. Menganggarkan pembiayaan untuk survey kepuasan pelanggan secara berkala dan memasukkan hasil survey kepuasan pelanggan ke dalam evaluasi puskesmas tahunan oleh Dinas Kesehatan dan menjadikan indikator kinerja puskesmas.

#### Daftar Acuan

1. Kotler P. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 2000.
2. Delly D. *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kunjungan Ulang di Poliklinik Ibu dan Anak RSIA Hermina Depok tahun 2005*, Tesis. Program Pasca Sarjana. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, 2005.
3. Rodhi A. *Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang Paket Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Way Muli Lampung Selatan Tahun 2004*, Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, 2004.
4. Rosjid H. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo Dengan Metode Servqual*, Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, 1997.
5. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, *Pedoman Pemantuan Berkala: Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*, 2002.
6. Lameslow S, dkk. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997.
7. Balqiah, Pengukuran Afeksi dan Kepuasan Pelanggan: Kasus Penumpang PT. Pelita Air Service. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 2002.
8. Lely Y dan Rika S. Analisis Karakteristik dan Perilaku Pembelian Masyarakat sebagai Dasar Penyusunan Upaya Pemasaran Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Taman. *The Indonesian Journal of Health and Administration*, 2004.
9. Abdurrahman, *Gambaran Tingkat Kepuasan dan Minat Beli Ulang pasien ANC Puskesmas dan Faktor-faktor yang Berhubungan di Kota Bogor Propinsi Jawa Barat Tahun 2003*. Tesis. Program Pasca Sarjana KARS, Universitas Indonesia, 2003.

10. Hizrani M. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang di Rumah Sakit MMC Jakarta*. Tesis. Program Pasca Sarjana KARS, Universitas Indonesia, 2002.
11. Thiedke CC. *What do we really know about patient satisfaction*. Family Practice Management. [www.aafpg.org/fpm](http://www.aafpg.org/fpm). January 2007.