

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT PASIEN DALAM PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN KESEHATAN PADA PRAKTEK DOKTER KELUARGA

Merry Tiyas Anggraini, Afiana Rohmani

Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

ABSTRAK

Latar belakang: Penyelenggaraan praktek dokter keluarga mempunyai peran yang strategis dalam reformasi pelayanan kesehatan pada tingkat primer, tujuannya adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan individu dan keluarga serta masyarakat yang bermutu namun terkendali biayanya. Indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dokter keluarga adalah dengan melihat mutu penyelenggaraan pelayanan dokter keluarga itu sendiri. **Tujuan penelitian:** Mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga di Klinik Sayung Husada. **Metoda:** Metode penelitian survei deskriptif dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sampel terpilih dengan random sampling yang dilakukan di Klinik Sayung Husada, Sayung, Demak. Jumlah sampel 97 orang. **Hasil:** Dari hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai $X^2=97,00$ dengan $p=0,00$. $P<0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan Dokter dengan kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga, didapat nilai $X^2=34,412$ dengan $p=0,00$. $P<0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga, didapat nilai $X^2=0,491$ dengan $p=0,631$. $P>0,05$ artinya tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga administrasi dengan minat pasien kembali berkunjung pasien ke Klinik Dokter Keluarga, didapat nilai $X^2=7,741$ dengan $p=0,014$. $P<0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga.

Simpulan: Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan Dokter dan pelayanan tenaga paramedis, sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan sarana penunjang dan pelayanan administrasi, sebagian besar responden menyatakan berminat untuk berobat kembali ke Klinik Sayung Husada saat mereka merasakan sakit lagi.

Kata kunci: Kepuasan pasien, minat pemanfaatan ulang, praktek dokter kerluarga

PENDAHULUAN

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan⁷. Keberhasilan upaya tersebut dapat dinilai melalui peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat primer.

Penyelenggaraan praktek dokter keluarga mempunyai peran yang strategis dalam reformasi pelayanan kesehatan pada tingkat primer. Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah suatu bentuk pelayanan kesehatan individu dan keluarga serta masyarakat yang bermutu namun terkendali biayanya dimana hal ini tercermin dari tata laksana pelayanan kesehatan yang diberikannya. Penyelenggaraan pelayanan dokter keluarga harus dilakukan dengan suatu standar kualitas pelayanan tertentu sehingga dokter keluarga dapat berperan maksimal sebagai pintu gerbang pelayanan kedokteran dan kesehatan².

Indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dokter keluarga adalah dengan melihat mutu penyelenggaraan pelayanan dokter keluarga itu sendiri. Salah satu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Disamping itu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus sesuai kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan¹.

Klinik Sayung Husada adalah klinik umum 24 jam dan klinik penyelenggara pelayanan dokter keluarga bagi karyawan beberapa perusahaan diantaranya PT. Rodeo, PT. Jamsostek, PT. Inhealth, PT. Hatimas, dan PT. Romamuza. Selain berfungsi sebagai klinik rawat jalan juga memberikan pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap untuk perawatan medik dasar serta pertolongan persalinan. Klinik Sayung Husada berlokasi di Kecamatan Sayung, Kabupaten Demak terletak pada 10 kilometer timur Kota Semarang.

Jumlah kunjungan ke pelayanan pengobatan di klinik Sayung Husada mengalami penurunan dalam satu tahun terakhir ini, padahal sebelumnya pelayanan tersebut menjadi primadona bagi masyarakat sekitarnya. Hal ini dikarenakan makin banyaknya pesaing baik puskesmas maupun praktek dokter serupa. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan klinik Sayung Husada sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada

pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga di Klinik Sayung Husada. Penelitian ini untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan yang dapat dirasakannya. yang merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan kesehatan primer. Hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal.

Tujuan penelitian adalah Mengkaji dan menganalisis tingkat kepuasan pasien dengan mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di klinik Sayung Husada, mengkaji dan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pada klinik dokter keluarga di klinik Sayung Husada, mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis terhadap kepuasan pasien/pelanggan di klinik Sayung Husada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian non eksperimental dengan pendekatan cross sectional dan dilakukan dengan metode penelitian survei deskriptif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada sampel terpilih. Bentuk pertanyaan pada kuesioner adalah pertanyaan tertutup (*closed ended*) jenis *check list question*. Model pertanyaan dibagi menjadi dua bagian, yaitu pertanyaan introduksi (identitas responden dan sosiodemografi), dan pertanyaan penelitian. Setelah semua hasil kuesioner terkumpul, dilakukan analisis data.

Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah 97 pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga di klinik Sayung Husada pada saat penelitian berlangsung selama bulan Juli – Agustus 2011, pasien berumur lebih dari 17 tahun dan kurang dari 70 tahun, pasien bukan penderita penyakit kronis, pasien yang bisa membaca dan menulis, pasien yang bisa berkomunikasi dengan baik. Cara pengambilan sampel dilakukan dengan sistem *random sampling*.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami pasien setelah membandingkan antara persepsi kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan pengobatan di klinik dokter keluarga Sayung Husada bila memerlukannya disebabkan kepuasan yang diterima pasien.

Untuk mengukur kepuasan pasien digunakan metode *directly reported satisfaction*. Metode ini dilakukan secara langsung dengan skala sangat tidak puas, tidak puas, netral/biasa, puas dan sangat puas, masing-masing diberi skor 0,1,2,3,4. Kemudian untuk menentukan tingkat kepuasan responden ditetapkan puas dan tidak puas dengan cara menghitung skor masing-masing kriteria tingkat kepuasan pasien, dimana skor maksimal dikurangi skor minimal kemudian dibagi dua. Hasilnya yang lebih dari 50% dikategorikan puas dan yang hasilnya kurang dari 50% dikategorikan tidak puas.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk melihat gambaran responden dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi. Analisis bivariat yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable bebas dengan variable terikat menggunakan uji chi square. Standar kemaknaan hubungan yang digunakan adalah $p < 0,05$ (signifikansi 5%). Seluruh proses pengolahan dan analisis data menggunakan alat bantu komputer dengan program SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan yang dapat dirasakannya. yang merupakan elemen penting dalam kualitas pelayanan kesehatan primer. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan agar dapat memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal. Indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dokter keluarga adalah dengan melihat mutu penyelenggaraan pelayanan dokter keluarga itu sendiri. Salah satu pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk.

I. Hasil Dan Deskripsi Penelitian

A. Data Demografi Sampel

a. Distribusi Jenis Kelamin

Dari 97 sampel yang diambil di Klinik Sayung Husada, didapatkan persentase sample perempuan adalah 56,7% dan laki-laki adalah 43,3%.

b. Distribusi Usia

Dari 97 sampel yang diambil, didapatkan paling banyak berusia antara 26-35 tahun yaitu 40,21% sedangkan yang lain antara lain 38,14% berusia 36-45 tahun; 12,37% berusia 17-25 tahun; dan 9,28% berusia 46-55 tahun. Sedangkan usia rata-rata pasien yang berobat ke Klinik Sayung Husada adalah 35,18 tahun.

c. Distribusi Tingkat Pendidikan

Sebanyak 44,3% sampel berpendidikan lulusan SMA atau sederajat, sedangkan urutan berikutnya adalah lulusan SMP sebanyak 37,1%, lulusan SD sebanyak 7,2%, lulusan D3 sebanyak 6,2%, dan lulusan S1 dan di atasnya sebanyak 5,2%. Hal tersebut menunjukkan tingkat pendidikan sampel pasien di Klinik Sayung Husada cukup tinggi, karena pendidikan dasar hingga sekolah menengah atas telah tercapai sebanyak 88,6%.

d. Distribusi Status Pekerjaan

Dari 97 sampel yang diambil di Klinik Sayung Husada, sebanyak 50,5% mempunyai pekerjaan sebagai karyawan, 41,2% bekerja sebagai buruh, 5,2% bekerja sebagai PNS dan 3,1% bekerja sebagai wiraswasta.

e. Distribusi Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan pasien di Klinik Sayung Husada terbilang sedang, hal tersebut ditunjukkan dari sebanyak 52,6% mempunyai penghasilan antara Rp 500.000 sampai dengan Rp. 1.000.000. Sedangkan 41,2% berpenghasilan kurang dari Rp 500.000; 5,2% berpenghasilan antara Rp 2.000.000 sampai dengan Rp 3.000.000; dan hanya 1% berpenghasilan antara Rp 1.000.000 sampai dengan Rp. 2.000.000.

f. Tempat pasien pertama kali mencari pengobatan saat merasa sakit

Dari 97 sampel yang diambil di Klinik Sayung Husada, 37,1% memilih klinik Dokter Keluarga sebagai tempat pertama kali mencari tempat pengobatan saat pertama kali merasa sakit. Sedangkan 27,8% diobati sendiri sebelum mencari tempat pengobatan; 25,8% memilih Puskesmas sebagai tempat pertama kali memperoleh pengobatan; dan 9,3% memilih Dokter Praktek Umum sebagai tempat pertama kali mencari pengobatan.

g. Alasan pasien waktu pertama kali mencari tempat pengobatan

Dari 97 sampel yang diambil di Klinik Sayung Husada, alasan terbanyak dalam memilih tempat pengobatan pertama kali adalah biaya yang terjangkau yaitu sebanyak 46,4%; 27,8% lainnya memberikan alasan lokasi yang dekat dengan rumah; 22,7% memberikan alasan pelayanan Dokter dan 3,1% karena alasan kelengkapan obat.

h. Alasan memilih berobat ke klinik Sayung Husada

Alasan pasien memilih Klinik Sayung Husada sebagai tempat berobat 58,8 % adalah karena merupakan klinik langganan perusahaan tempat pasien bekerja, sedangkan 33,0% memberikan alasan karena kemauan sendiri saat berobat ke Klinik Sayung Husada dan sisanya sebanyak 8,2% mendapat informasi dari teman untuk berobat ke Klinik Sayung Husada.

B. Data Penelitian Tingkat Kepuasan

a. Pelayanan Dokter (Medis)

Sebagian besar sampel yang diambil di Klinik Sayung Husada menyatakan puas terhadap pelayanan Dokter (tenaga medis) yaitu sebesar 66%, sedangkan sisanya sebesar 34% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan Dokter.

b. Pelayanan Paramedis (Perawat)

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan tenaga paramedis (perawat) di Klinik Sayung Husada yaitu sebesar 84,5%, sedangkan sisanya sebanyak 15,5% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan tenaga paramedis (perawat).

c. Pelayanan sarana penunjang

Sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan sarana dan prasarana penunjang di Klinik Sayung Husada yaitu sebesar 86,6%, sedangkan sisanya sebanyak 13,4% menyatakan puas terhadap pelayanan sarana dan prasarana penunjang.

d. Pelayanan Administrasi

Sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan administrasi di Klinik Sayung Husada yaitu sebesar 61,9%, sedangkan sisanya sebanyak 38,1% menyatakan puas terhadap pelayanan administrasi di Klinik Sayung Husada.

e. Minat kunjungan ulang pasien ke klinik Sayung Husada

Sebagian besar responden yaitu sebesar 66% menyatakan berminat untuk berobat kembali ke Klinik Sayung Husada saat mereka merasakan sakit lagi, dan sebanyak 34% menyatakan tidak berminat untuk berobat kembali ke Klinik Sayung Husada saat mereka merasakan sakit lagi.

C. Uji Statistik Data

1. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan Dokter (tenaga medis) dengan Minat Kunjungan ulang pasien ke Klinik Dokter Keluarga.

Semua responden yang tidak puas terhadap pelayanan Dokter (tenaga medis) tidak kembali berkunjung demikian pula sebaliknya, semua responden yang puas terhadap pelayanan Dokter (tenaga medis) kembali berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan. Dari hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai $X^2 = 97,00$ dengan $p=0,00$. $P < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan Dokter (tenaga medis) dengan kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga.

2. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan Perawat (tenaga paramedis) dengan Minat Kunjungan ulang pasien ke Klinik Dokter Keluarga.

Semua responden yang tidak puas terhadap pelayanan Perawat (tenaga paramedis) tidak kembali berkunjung namun mayoritas responden yang puas terhadap pelayanan perawat (tenaga paramedis) akan kembali berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan yaitu 78% (64 orang dari 82 orang). Dari hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai $X^2 = 34,412$ dengan $p=0,00$. $P < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga.

3. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan administrasi dengan Minat Kunjungan ulang

Sebagian responden yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi tidak kembali berkunjung, namun ada sebagian responden yang tidak puas terhadap pelayanan administrasi akan kembali berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan yaitu 63,3% (38 orang dari 60 orang). Dari hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai $X^2 = 0,491$ dengan $p = 0,631$. $P > 0,05$ artinya tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga administrasi dengan minat pasien kembali berkunjung pasien ke Klinik Dokter Keluarga.

4. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan Minat Kunjungan ulang pasien ke Klinik Dokter Keluarga.

Sebagian besar responden yang tidak puas terhadap pelayanan sarana dan prasarana penunjang menyatakan akan kembali berkunjung namun semua responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan sarana dan prasarana penunjang akan kembali berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan yaitu 100% (13 orang dari 13 orang). Dari hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai $X^2 = 7,741$ dengan $p = 0,014$. $P < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga.

SIMPULAN

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan Dokter (tenaga medis) dan pelayanan tenaga paramedis (perawat) di Klinik Sayung Husada. Sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan sarana dan prasarana penunjang dan pelayanan administrasi di Klinik Sayung Husada. Sebagian besar responden menyatakan berminat untuk berobat kembali ke Klinik Sayung Husada saat mereka merasakan sakit lagi.

Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan Dokter (tenaga medis) dengan kembali berkunjung ke Klinik Sayung Husada. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis dengan kembali berkunjung ke Klinik Sayung Husada. Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga administrasi dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Sayung Husada. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Sayung Husada.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah memberikan dana untuk penelitian internal tahun anggaran 2011.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. 1996. *Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Binarupa Aksara, Jakarta.
2. Azrul, A. 1996. *Pengantar Pelayanan Dokter Keluarga*. Yayasan Penerbitan IDI.
3. Bowers, M.S., Swan, J.E., & Koehler, W.F. 1994. *What Attribute Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery*. Health Care Management Review. Aspen Publisher Inc. 4: 49-55.
4. Hendrajana.2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta* (Tesis). Surakarta : Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Rais, A. 2003. *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan rawat Inap : Studi pada Pasien RS PKU Muhammadiyah* (Tesis). Surakarta : Universitas muhammadiyah Surakarta.
6. Sastroasmoro, S., dan Ismael, S. 1995. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian klinis*. Binarupa Aksara. Jakarta.
7. Solikhah. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan ulang Pelayanan Pengobatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta. Vol 11: 192-199.
8. Tjiptono, F. 2003. *Total Quality Management*. Andi offset. Yogyakarta. 415.