

LEMBAR PERSETUJUAN

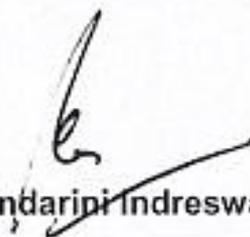
ARTIKEL ILMIAH

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BLORA
KABUPATEN BLORA TAHUN 2015**

**Disusun Oleh :
ANANG CATUR PRASETIYO
D11.2011.01335**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan di Siadin Informasi Tugas
Akhir
(SIADIN)**

Pembimbing



Dr. dr. Sri Andarini Indreswari, M.Kes

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BLORA KABUPATEN BLORA TAHUN 2015

Anang Catur Prasetyo¹⁾, **Sri Andarini Indreswari**²⁾

¹⁾ Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

²⁾ Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No5-11 Semarang

Email : anangcatur10@gmail.com

ABSTRACT

Background: Health Center is one component of the public health system, which function is to provide health services in the community, including curative, rehabilitative, promotive and preventive. At this time the health center needs to consider carefully the dynamics of the environment. Patients who visited the health center is due to nursing, services and facilities that can accommodate needed of customers / patients who visit. Number of Blora patient visits in health centers every year decline, from 2010 with the number 48 431 visitor 2011 decreased to 44 178, in 2012 decreased to 41 786, in 2013 decreased to 39 717 and in 2014 decreased to 31 051. This study aimed to describe correlation of characteristic pasien to paten perception on quality of health services in Blora primary health center in Blora district 2015.

Methods: This study was is a descriptive analytic study with cross sectional approach. The population in this study were all patients who seek treatment at health centers Blora in 2014 as 31.051. Sampel required 100 respondents. The sample in this study has been taken used technique of sampling nonprobability with accidental sampling approach. The instruments used questionnaire. The analysis of the data has been done by chi-square.

Results: The results showed that 52% of respondents' perceptions of the quality of Health Center Blora. No was good correlation between genders (p-value = 0.921), age (p-value = 0.570), occupation (p-value = 0.178) and There was a relationship between education (p Value=-= 0.031) with the quality of health services Health Center Blora.

Conclusions: Head of Puskesmas Blora expected to give motivation to the registration officer and pharmacies to improve the quality of health services.

Keyword: *Characteristics of Patients, Patient Perception, Quality Of Health*

Latar Belakang: Puskesmas merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi upaya kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif. Pada saat ini Puskesmas perlu memperhatikan dengan seksama terjadinya dinamika lingkungan. Pasien yang berkunjung ke Puskesmas lebih dikarenakan keperawatan, jasa pelayanan dan fasilitas yang dapat mengakomodasikan kebutuhan Pelanggan / Pasien yang berkunjung. Angka kunjungan pasien di Puskesmas Blora tiap tahun menurun, dari tahun 2010 dengan angka kunjungan 48.431, 2011 menurun menjadi 44.178, tahun 2012 menurun menjadi 41.786, tahun 2013 menurun menjadi 39.717 dan tahun 2014 menurun menjadi 31.051. Penelitian ini bertujuan Untuk menggambarkan hubungan karakteristik pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Blora.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Blora pada tahun 2014 sebanyak 31.051. Sampel yang dibutuhkan 100 responden. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik nonprobability sampling* dengan Pendekatan yang digunakan *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 52% persepsi responden dengan kualitas baik di Puskesmas Blora Tidak ada hubungan jenis kelamin (*p-value* = 0,921), umur (*p-value* = 0,570), pekerjaan (*p-value*=0,178) dan Ada hubungan Pendidikan (*p-value*=0,031) dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Blora.

Kesimpulan: Kepala Puskesmas Blora diharapkan memberikan motivasi kepada petugas pendaftaran dan apotik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Karakteristik Pasien, Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan utama bagi kehidupan manusia dimana sejak zaman dahulu kala, telah banyak dilakukan upaya upaya untuk menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan diri maupun kelompok, terbukti dengan banyak ditemukannya cara cara pengobatan tradisional maupun alami yang dilakukan turun menurun dengan pengetahuan seadanya.¹ Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.²

Di era globalisasi yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan di definisikan sebagai penilaian pesan komunikasi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama.³

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien.⁴

Puskesmas Blora merupakan salah satu Puskesmas yang berada di wilayah kota Blora, terletak di jalan nusantara no 23 Kelurahan Jetis Kecamatan Blora. Puskesmas Blora sebagai Unit Pelayanan Kesehatan Masyarakat memiliki komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dalam wilayah tanggung jawab Puskesmas Blora. Puskesmas Blora memandang kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat penting karena pelanggan merupakan partner kerja, baik dalam hubungan antara pasien dengan Puskesmas Blora, hubungan antara manajemen Puskesmas Blora dengan Petugas maupun hubungan antara Petugas dengan Petugas. Sedangkan Kepuasan Pelanggan itu dapat terwujud jika terjadi hubungan yang saling menguntungkan dan terpenuhinya kebutuhan masing-masing pihak.⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada bulan mei tahun 2015 di Puskesmas Blora, wawancara dilakukan pada 10 responden, 40% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan disebabkan karena 10% menyatakan tidak puas dengan pelayanan loket pendaftaran, 10% menyatakan tidak puas dengan pelayanan

dokter, 10% menyatakan tidak puas dengan pelayanan perawat, 10% menyatakan tidak puas dengan pelayanan apotik / obat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Blora.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dan merupakan penelitian deskriptif analitik, peneliti mencoba mencari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini dilakukan analisis terhadap data yang dikumpulkan, sedangkan metode penelitian adalah wawancara dengan instrumen penelitian kuesioner. Pendekatan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* dimana variabel bebas dan variabel terikat diukur secara bersamaan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Blora pada tahun 2014 sebanyak 31.051. Sampel yang dibutuhkan 100 responden dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik nonprobability sampling* dengan Pendekatan yang digunakan *accidental sampling*. Setelah dilakukan pengambilan data, dilakukan analisis univariat dengan membuat tabel distribusi frekuensi untuk variabel variabel yang diteliti serta dilakukan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan) dan variabel terikat (kualitas pelayanan kesehatan) menggunakan uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikansi ditentukan batas taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ (0.05), didasarkan pada hasil perhitungan *p value* apabila taraf signifikan nilai p hitung $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan atau bermakna.

HASIL

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki laki	37	37
2	Perempuan	63	63
	Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 37% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 63%.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	Remaja (12 - 25)	23	23
2	Dewasa (26 - 45)	55	55
3	Tua (45 - 65)	22	22
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan umur remaja (12-25) sebanyak 23%, responden dengan umur dewasa (26-45) sebanyak 55% dan responden dengan umur tua (46-65) sebanyak 22%.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Rendah (SD - SMP)	38	38
2	Tinggi (SMA - PT)	62	62
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan rendah (SD-SMP) sebanyak 38% dan responden dengan pendidikan tinggi sebanyak 62%.

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Bekerja	61	61
2	Tidak Bekerja	39	39
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan bekerja sebanyak 61% dan responden dengan pekerjaan tidak bekerja sebanyak 39%.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Kualitas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang	48	48
2	Baik	52	52
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa persepsi responden dengan kualitas kurang sebanyak 48% dan persepsi responden dengan kualitas baik sebanyak 52%.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kehandalan

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RR		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Diagnosa terhadap penyakit pasien akurat	0	0	0	0	34	34	62	62	4	4
2	Dokter memeriksa pasien dengan sungguh sungguh	0	0	0	0	14	14	76	76	10	10
3	Dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien	0	0	0	0	24	24	71	71	5	5
4	Perawat membantu dokter dengan baik	0	0	0	0	19	19	71	71	10	10
5	Petugas pendaftaran tidak bisa bekerja sama dengan rekan kerja *	4	4	39	39	44	44	13	13	0	0
6	Petugas Puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat	0	0	1	1	48	48	46	46	5	5

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RR		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien	0	0	7	7	21	21	66	66	6	6
2	Petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	0	0	0	0	41	41	55	55	4	4
3	Petugas puskesmas memberikan informasi tentang perubahan jadwal pemeriksaan pasien ketika dokter tidak ada ditempat	1	1	3	3	50	50	41	41	5	5
4	Petugas apotek memberikan informasi apabila stock obat habis	0	0	5	5	54	54	39	39	2	2
5	Petugas pendaftaran kurang memahami apa yang diinginkan oleh pasien *	2	2	58	58	22	22	15	15	3	3
6	Petugas pendaftaran tidak dapat memberikan kenyamanan pasien saat mengantri di loket *	3	3	51	51	31	31	15	15	0	0

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Jaminan

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RR		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Petugas puskesmas sabar dalam menghadapi keluhan pasien	0	0	7	7	36	36	55	55	2	2
2	Dokter ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangannya	0	0	0	0	15	15	79	79	6	6
3	Semua petugas puskesmas menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	0	0	5	5	17	17	68	68	10	10
4	Dokter dengan sabar memberi penjelasan mengenai penyakit yang di derita pasien	0	0	0	0	25	25	73	73	2	2
5	Pengobatan yang di berikan kepada pasien dapat menyembuhkan pasien	0	0	1	1	19	19	72	72	8	8
6	Dokter memberitahu alasan timbulnya penyakit yang di derita pasien	0	0	1	1	21	21	77	77	1	1

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Empati

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RR		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dokter memperhatikan permasalahan keluhan pasien	0	0	4	4	36	36	56	56	4	4
2	Dokter menanyakan keadaan kesehatan pasien secara umum pada saat pemeriksaan	0	0	0	0	12	12	82	82	6	6
3	Dokter mendengarkan dengan seksama semua keluhan pasien	0	0	2	2	36	36	60	60	2	2
4	Dokter dapat memahami setiap pasien yang datang berobat	0	0	0	0	15	15	78	78	7	7
5	Petugas pendaftaran tidak dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pasien *	2	2	41	41	41	41	16	16	0	0
6	Kesediaan petugas untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan	1	1	8	8	45	45	46	46	0	0

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Bukti Langsung

No	Daftar Pernyataan	Jawaban									
		STS		TS		RR		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Puskesmas memiliki gedung yang nyaman	0	0	0	0	12	12	79	79	9	9
2	Puskesmas memiliki alat kesehatan yang bersih	0	0	0	0	36	36	60	60	4	4
3	Puskesmas memiliki ruang tunggu yang bersih	0	0	0	0	9	9	70	70	21	21
4	Puskesmas memiliki ruang pemeriksaan yang bersih	0	0	1	1	20	20	75	75	4	4
5	Penampilan petugas puskesmas berpenampilan rapi	0	0	0	0	3	3	68	68	29	29
6	Puskesmas memiliki tempat parkir yang cukup	0	0	0	0	29	29	68	68	3	3

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara karakteristik pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Blora. Selain melihat Kualitas Pelayanan Kesehatan penelitian ini juga untuk mengetahui karakteristik responden. Adapun data karakteristik responden yang didapat dalam penelitian ini adalah data jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

Jenis kelamin adalah perbedaan bentuk, sifat, dan fungsi biologi laki-laki dan perempuan yang menentukan perbedaan peran mereka dalam menyelenggarakan upaya meneruskan garis keturunan. Perbedaan ini terjadi karena mereka memiliki alat-alat untuk meneruskan keturunan yang berbeda, yaitu disebut alat reproduksi. Berdasarkan jumlah total responden sebanyak 100 responden sebagian besar mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 63 responden (63%) dan responden berjenis kelamin laki laki sebanyak 37 responden (37%).

Umur atau usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia dikatakan lima belas tahun di ukur sejak dia lahir hingga waktu umur dihitung. Oleh yang demikian, umur itu di ukur dari tarikh ianya lahir sehingga tarikh semasa (masa kini). Manakala usia pula diukur dari tarikh kejadian itu bermula sehinggalah tarikh

semasa (masa kini) Berdasarkan data distribusi frekuensi menurut umur sebagian besar mayoritas responden berumur dewasa (26-45) sebanyak 54 responden (54%), responden berumur remaja (12-25) sebanyak 23 responden (23%) dan responden berumur tua (46-65) sebanyak 22 responden (22%).

Pendidikan adalah pembelajaran dan pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang ditransfer dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan sering terjadi di bawah bimbingan orang lain, tetapi juga memungkinkan secara otodidak. Pengalaman yang memiliki efek formatif pada cara orang berpikir, merasa, atau tindakan dapat dianggap pendidikan. Pendidikan umumnya dibagi menjadi tahap seperti prasekolah, sekolah dasar, sekolah menengah dan kemudian perguruan tinggi, universitas atau magang. Berdasarkan data distribusi frekuensi menurut pendidikan sebagian besar mayoritas responden berpendidikan tinggi sebanyak 62 responden (62%) dan responden berpendidikan rendah sebanyak 38 responden (38%).

Pekerjaan secara umum didefinisikan sebagai sebuah kegiatan aktif yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan sebuah karya bernilai imbalan dalam bentuk uang bagi seseorang. Dalam pembicaraan sehari-hari istilah pekerjaan dianggap sama dengan profesi. Pekerjaan yang dijalani seseorang dalam kurun waktu yang lama disebut sebagai karier. Seseorang mungkin bekerja pada beberapa perusahaan selama kariernya tapi tetap dengan pekerjaan yang sama. Berdasarkan data distribusi frekuensi menurut pekerjaan sebagian besar mayoritas responden pekerjaan bekerja sebanyak 61 responden (61%) dan responden pekerjaan tidak bekerja sebanyak 39 responden (39%).

Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa Latin *perception* ; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil. Pengertian persepsi itu sendiri adalah pengalaman tentang obyek peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menampilkan informasi dan menafsirkan pesan.⁶ Kualitas layanan kesehatan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.⁷

Selain melihat karakteristik responden penelitian ini juga untuk mengetahui persepsi kualitas pelayanan kesehatan. Adapun data persepsi kualitas pelayanan

kesehatan yang didapat dalam penelitian ini adalah data kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden tentang kehandalan menunjukkan bahwa sebagian besar 76% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter memeriksa pasien dengan sungguh sungguh. Sebanyak 71% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter memberikan resep yang tepat terhadap pasien dan perawat membantu dokter dengan baik. Namun Sebanyak 48% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan petugas puskesmas memberikan pelayanan dengan cepat. Sebanyak 44% jawaban responden ragu ragu dan 39% jawaban responden tidak setuju dengan petugas pendaftaran tidak bisa bekerja sama dengan rekan kerja.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden tentang daya tanggap menunjukkan bahwa sebagian besar 66% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter bersedia mendengarkan keluhan dari pasien. Sebanyak 55% jawaban responden setuju dengan pernyataan petugas puskesmas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik. Namun Sebanyak 54% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan petugas apotek memberikan informasi apabila stock obat habis. Sebanyak 50% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan petugas puskesmas memberikan informasi tentang perubahan jadwal pemeriksaan pasien ketika dokter tidak ada di tempat.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden tentang jaminan menunjukkan bahwa sebagian besar responden 79% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter ramah terhadap setiap pasien yang datang ke ruangnya. Sebanyak 77% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter memberitahu alasan timbulnya penyakit yang di derita pasien. Namun sebanyak 36% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan petugas puskesmas sabar dalam menghadapi keluhan pasien. Sebanyak 25% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan dokter dengan sabar memberikan penjelasan mengenai penyakit yang di derita pasien.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden tentang empati menunjukkan bahwa sebagian besar 82% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter menanyakan keadaan kesehatan pasien secara umum pada saat pemeriksaan. Sebanyak 78% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter dapat memahami setiap pasien yang datang berobat. Namun sebanyak 41% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan petugas pendaftaran tidak dapat

berkomunikasi dengan baik terhadap pasien. Sebanyak 45% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan kesediaan petugas untuk meminta maaf apabila terjadi kesalahan.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden tentang bukti langsung menunjukkan bahwa sebagian besar 79% jawaban responden setuju dengan pernyataan puskesmas memiliki gedung yang nyaman. Sebanyak 75% jawaban responden setuju dengan pernyataan puskesmas memiliki ruang pemeriksaan yang bersih. Sebanyak 36% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan puskesmas memiliki alat kesehatan yang bersih. Sebanyak 29% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan puskesmas memiliki tempat parkir yang cukup.

Berdasarkan distribusi frekuensi persepsi responden tentang kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar persepsi responden dengan kualitas kurang sebanyak 48% dan persepsi responden dengan kualitas baik sebanyak 52%. Jumlah persepsi responden dengan kualitas baik lebih banyak dibandingkan dengan jumlah persepsi responden kualitas kurang.

Hubungan Jenis Kelamin Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 11

Tabulasi Silang Hubungan antara jenis kelamin dengan kualitas pelayanan kesehatan

No	Jenis Kelamin	Kualitas Pelayanan Kesehatan						<i>p value</i>
		Kurang		Baik		Total		
		F	%	F	%	F	%	
1	Laki laki	18	18	19	19	37	37	0,921
2	Perempuan	30	30	33	33	63	63	
	Jumlah	48	48	52	52	100	100	

Berdasarkan distribusi frekuensi responden menunjukan bahwa responden dengan jenis kelamin laki laki sebanyak 37% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 63%. Untuk kategori jenis kelamin laki laki berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 18% dan berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 19% sedangkan untuk kategori jenis kelamin perempuan berpersepsi kurang sebanyak 30% dan berpersepsi baik sebanyak 33%. Jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden jenis kelamin laki laki sedangkan jumlah persepsi baik lebih banyak dibandingkan jumlah persepsi kurang. Dari hasil uji statistik *Chi Square* dapat diketahui nilai *p value* 0,921 lebih besar dari 0,05 (*nilai p value* 0,921 > 0,05) disimpulkan bahwa

Ho diterima dan Ha ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Siti Munawaroh tentang Analisis Hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD A Dr. Sutomo Ponorogo bahwa tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan loyalitas ($p\text{ value}=0,964$).⁸

Namun tidak sejalan dengan penelitian Abdul Rozak dkk tentang analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik pasien dan pelayanan farmasi di Puskesmas Kedungmundu bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan ($p\text{ value} = 0,028$).⁹

Hubungan Umur Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 12

Tabulasi Silang Hubungan Antara Umur Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Umur	Kualitas Pelayanan Kesehatan						p value
		Kurang		Baik		Total		
		F	%	F	%	F	%	
1	Remaja (12-25)	13	13	10	10	23	23	0,570
2	Dewasa (26-45)	26	26	29	29	55	55	
3	Tua (46-65)	9	9	13	13	22	22	
Jumlah		48	48	52	52	100	100	

Berdasarkan distribusi frekuensi responden menunjukkan bahwa responden dengan umur remaja (12-25) sebanyak 23%, responden dengan umur dewasa (26-45) sebanyak 55% dan responden dengan umur tua (46-65) sebanyak 22%. Untuk kategori umur remaja (12-25) berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 13% dan berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 10%, kategori umur dewasa (26-45) berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 26% dan berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 29% sedangkan kategori umur tua (46-65) berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 9% dan berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 13%. Jumlah responden umur dewasa (26-45) lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden umur Remaja (12-25) dan umur tua (46-65). sedangkan jumlah persepsi baik lebih banyak dibandingkan jumlah persepsi kurang. Dari hasil uji statistik *Chi Square* dapat diketahui nilai $p\text{ value}$ 0,570 lebih besar dari 0,05 ($nilai\ p\text{ value}\ 0,570 > 0,05$) disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara umur dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Merryani E dkk faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang internal di RSUD noongan bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($p\ value = 0,539$).¹⁰

Hubungan Pendidikan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 13

Tabulasi Silang Hubungan Antara Pendidikan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Pendidikan	Kualitas Pelayanan Kesehatan						$p\ value$
		Kurang		Baik		Total		
		F	%	F	%	F	%	
1	Rendah (SD-SMP)	13	13	25	25	38	38	0,031
2	Tinggi (SMA-PT)	35	35	27	27	62	62	
Jumlah		48	48	52	52	100	100	

Berdasarkan distribusi frekuensi responden menunjukkan bahwa pendidikan rendah (SD-SMP) sebanyak 38% dan responden dengan pendidikan tinggi sebanyak 62%. Untuk kategori pendidikan rendah (SD-SMP) berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 13% dan berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 25% sedangkan untuk kategori pendidikan tinggi berpersepsi kurang sebanyak 35% dan berpersepsi baik sebanyak 27%. Jumlah responden pendidikan tinggi lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden pendidikan rendah sedangkan jumlah persepsi baik lebih banyak dibandingkan jumlah persepsi kurang. Dari hasil uji statistik *Chi Square* dapat diketahui nilai $p\ value$ 0,031 lebih kecil dari 0,05 ($nilai\ p\ value\ 0,031 < 0,05$) disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara pendidikan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Mariana Margareth Stefan dkk tentang Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pesanggrahan jakarta selatan 2013 bahwa ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan yang dibuktikan dengan ($p\ value = 0.007$).¹¹

Namun tidak sejalan dengan penelitian Ike Primalia Alveonita Perwitasari dkk tentang analisa hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di RSGMP UMY bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pendidikan responden dengan tingkat kepuasan yang dibuktikan dengan ($p\ value = 0,964$).¹²

Hubungan Pekerjaan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 14

Tabulasi Silang Hubungan Antara Pekerjaan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan

No	Pekerjaan	Kualitas Pelayanan Kesehatan						<i>p value</i>
		Kurang		Baik		Total		
		F	%	F	%	F	%	
1	Bekerja	26	26	35	35	61	61	0,178
2	Tidak Bekerja	22	22	17	17	39	39	
	Jumlah	48	48	52	52	100	100	

Berdasarkan distribusi frekuensi responden menunjukkan bahwa responden dengan pekerjaan bekerja sebanyak 61% dan responden dengan pekerjaan tidak bekerja sebanyak 39%. Untuk kategori pekerjaan bekerja berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan kurang sebanyak 26% dan berpersepsi kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 35% sedangkan untuk kategori pekerjaan tidak bekerja berpersepsi kurang sebanyak 22% dan berpersepsi baik sebanyak 17%. Jumlah responden pekerjaan bekerja lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden pekerjaan tidak bekerja laki sedangkan jumlah persepsi baik lebih banyak dibandingkan jumlah persepsi kurang. Dari hasil uji statistik *Chi Square* dapat diketahui nilai *p value* 0,178 lebih besar dari 0,05 (*nilai p value* 0,178 > 0,05) disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kualitas pelayanan kesehatan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Sri Monah tentang beberapa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di balai pengobatan umum PMI kota Semarang tahun 2013 bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pengobatan di BP umum PMI Kota Semarang yang dibuktikan dengan (*p value* =0.231).¹³

Namun tidak sejalan dengan penelitian Asna Sinulingga tentang karakteristik pasien pengguna kartu jamkesmas terhadap persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Sidikalang bahwa ada hubungan antara karakteristik pasien pengguna kartu Jamkesmas terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Sidikalang yang dibuktikan dengan (*p value* =0.031).¹⁴

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 63% dan responden berjenis kelamin laki laki sebanyak 37%.
2. Jumlah responden umur dewasa (26-45) sebanyak 55%, jumlah responden umur Remaja (12-25) sebanyak 23 % dan umur tua (46-65) sebanyak 22%.
3. Tingkat pendidikan responden sebagian besar adalah berpendidikan tinggi sebanyak 64% dan berpendidikan rendah sebanyak 36%.
4. Responden sebagian besar pekerjaan bekerja sebanyak 61% dan responden dengan pekerjaan tidak bekerja sebanyak 39%.
5. Sebagian besar 82% jawaban responden setuju dengan pernyataan dokter menanyakan keadaan kesehatan pasien secara umum pada saat pemeriksaan dan sebanyak 54% jawaban responden ragu ragu dengan pernyataan petugas apotek memberikan informasi apabila stock obat habis.
6. Jumlah persepsi responden dengan kualitas kurang sebanyak 48% dan persepsi responden dengan kualitas baik sebanyak 52%. Jumlah persepsi responden dengan kualitas baik lebih banyak dibandingkan dengan jumlah persepsi dengan kualitas kurang.
7. Tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Blora ($p\ value=0,921$).
8. Tidak ada hubungan antara umur dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Blora ($p\ value=0,570$).
9. Ada hubungan antara pendidikan dengan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Blora ($p\ value=0,031$).
10. Tidak ada hubungan antara Pekerjaan dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Blora ($p\ value=0,178$).

SARAN

1. Bagi Puskesmas
Kepala Puskesmas diharapkan memberikan motivasi kepada petugas pendaftaran dan petugas apotik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan kotak saran dalam bentuk kuesioner secara periode rutin kemudian mengevaluasi.
2. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan refrensi untuk menambah ilmu pengetahuan bagi institusi pendidikan mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan.
3. Bagi Peneliti

4. Diharapkan dapat mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan karakteristik pasien dengan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Farich, Achmad. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta. Penerbit Gosyen Publishing. 2012.
2. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta. 2005.
3. Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2008.
4. Yuniarti, *Mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi pasien di puskesmas tersertifikasi dan belum tersertifikasi ISO 9001 : 2000*. Kota Pekalongan. Tahun 2007.
5. Dinas Kesehatan Kabupaten Blora. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Puskesmas Blora*. Blora. 2010.
6. Sobur, Alex. *Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah*. CV. Pustaka Setia. Bandung. Tahun 2003.
7. Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, L.L., SERVQUAL : A Multipleitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1) : 12-41, Tahun 1988.
8. Siti Munawaroh, *Analisis Hubungan antara karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUD A Dr. Sutomo*, Skripsi, Ponorogo, Tahun 2011.
9. Abdul Rozak dkk. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien dan Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kedungmundu*, Skripsi, Semarang, Tahun 2012.
10. Merryani E dkk, *faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang internal di RSUD Noongan*, Skripsi, Manado, Tahun 2014.
11. Mariana Margareth Stefan dkk, *Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas kecamatan pesanggrahan*. Skripsi, Jakarta Selatan, Tahun 2013.
12. Ike Primalia Alveonita Perwitasari dkk, *Analisa Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGMP UMY*. Skripsi. Yogyakarta. Tahun 2011.

13. Sri Monah, *Beberapa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di balai pengobatan umum PMI, Kota Semarang, Tahun 2013.*
14. Asna Sinulingga, *Karakteristik pasien pengguna kartu jamkesmas terhadap persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Sidikalang, Tahun 2012.*