

LEMBAR PENGESAHAN

ARTIKEL ILMIAH

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MAHASISWA TENTANG MUTU
PELAYANAN POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO DENGAN KEPUTUSAN
PEMANFAATAN ULANG DI UPT POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO
SEMARANG TAHUN 2015

Disusun oleh :
RAMDHANIA AYUNDA MARTIANI
D11.2011.01248

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

Pembimbing

UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
UDINUS
FAKULTAS KESEHATAN
SEMARANG
(Dyah Ernawati, S.Kep, Ns, M.Kes)

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MAHASISWA TENTANG MUTU
PELAYANAN POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO DENGAN KEPUTUSAN
PEMANFAATAN ULANG DI UPT POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO
SEMARANG TAHUN 2015**

Ramdhania Ayunda Martiani^{*)}, Dyah Ernawati^{)}**

**) Alumni Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

****) Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*

Jl. Nakula I No5-11 Semarang

Email; dyahernawatikhanza@yahoo.co.id

ABSTRACT

Dian Nuswantoro polyclinic established to provide health care facilities to the students. Based on the initial survey found that 46,7% students said they were satisfied and 53,4% students were not satisfied by the services of Dian Nuswantoro polyclinic. The purpose of the study was to describe the relationship between student's perceptions of service quality dian Nuswantoro polyclinic with re-use decisions in dian Nuswantoro Semarang polyclinic.

The study was analytic descriptive with cross sectional approach. The total sample was 95 respondents which sample collected by chance that met with researcher. The instrument used questionnaire. Analysis of the data used Spearman rank correlation test.

Result showed that the most of the student's perceptions about bad facilities (69,5%), bad services (50,5%), bad of medical and non-medical personnel (56,8%), students do not reuse the service in the Polyclinic (73,7%), there was no relationship between student perceptions about the facility of the Polyclinic p -value of $0,501 > 0,05$ and there was no relationship between student's perceptions about the service in the Polyclinic with Re-Use Decision on Health Care Utilization in Dian Nuswantoro polyclinic with p -value of $0,301 > 0,05$ and there was a relationship between student's perceptions of medical and non-medical personnel in the clinic p -value $0,043 < 0,05$ with the Re-Use Decision on Health Care Utilization in Dian Nuswantoro Polyclinic.

Keywords : Perception, Polyclinic, Service Quality, Re-Use Utilization

ABSTRAK

UPT Poliklinik Dian Nuswantoro didirikan untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada mahasiswa. Berdasarkan survei awal di dapatkan sebesar 46,7% mahasiswa menyatakan puas dan 53,4% mahasiswa menyatakan tidak puas oleh pelayanan yang ada di Poliklinik Dian Nuswantoro. Tujuan penelitian untuk menggambarkan hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan poliklinik dian nuswantoro dengan keputusan pemanfaatan ulang di UPT poliklinik dian nuswantoro Semarang.

Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 95 responden dengan cara pengambilan sampel secara kebetulan yang bertemu dengan peneliti. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*.

Sebagian besar persepsi mahasiswa tentang fasilitas buruk (69,5%), tentang pelayanan buruk (50,5%), tentang tenaga medis dan tenaga non medis buruk (56,8%), mahasiswa tidak memanfaatkan ulang pelayanan di Poliklinik (73,7%), tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik p -value $0,501 > 0,05$, tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan p -value $0,301 > 0,05$ dan ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik p -value $0,043 < 0,05$ dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro.

Kata Kunci : Persepsi, Poliklinik, Mutu Pelayanan, Pemanfaatan Ulang

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menyebabkan masyarakat perlu menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu

bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan, yaitu pemerintah diwajibkan menyediakan sarana pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang menjadi dasar pembangunan lainnya. Era kompetisi saat ini sudah

saatnya diantisipasi dengan konsep dan upaya nyata, tanpa itu akan ketinggalan dengan kemajuan tuntutan masyarakat. Masalahnya sangat sulit, karena berhubungan dengan sikap melayani masyarakat⁽¹⁾.

Di era globalisasi ini, yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Produk bisa dibedakan menjadi tiga macam yaitu barang tidak tahan lama, barang tahan lama dan jasa⁽²⁾. Adapun yang menjadi produk poliklinik adalah jasa pelayanan kesehatan.

Poliklinik merupakan salah satu instalasi pelayanan kesehatan langsung pada pasien, dimana informasi medis hasil anamnesa, riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, diagnosa, perjalanan penyakit dan tindakan poliklinik mulai diperoleh.

UPT Poliklinik Dian Nuswantoro merupakan UPT yang didirikan untuk memberikan fasilitas

pelayanan kesehatan kepada mahasiswa. Saat ini Poliklinik Dian Nuswantoro menyediakan layanan fasilitas poliklinik umum dan gigi.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa 1 mahasiswa puas dengan pelayanan dokter di dapatkan prosentase 6,7%, 1 mahasiswa puas dengan pelayanan perawat di dapatkan prosentase 6,7%, 3 mahasiswa puas dengan pelayanan administrasi di dapatkan prosentase 20% dan 2 mahasiswa puas dengan farmasi/obat di dapatkan prosentase 13,3%. Sedangkan 2 mahasiswa tidak puas dengan pelayanan dokter di dapatkan prosentase 13,3%, 1 mahasiswa tidak puas dengan pelayanan perawat di dapatkan prosentase 6,7%, 1 mahasiswa tidak puas dengan pelayanan administrasi di dapatkan prosentase 6,7% dan 4 mahasiswa tidak puas dengan farmasi/obat di dapatkan prosentase 26,7%. Sehingga jumlah keseluruhan di dapatkan sebesar 46,7% mahasiswa menyatakan puas dan 53,4% mahasiswa menyatakan tidak puas.

METODE

Jenis penelitian ini deskriptif analitik yang bertujuan untuk

menjelaskan dan menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi, kemudian dilakukan analisis dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat⁽³⁾.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Pendekatan ini untuk melakukan pengamatan atas variabel-variabel penelitian yang dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan oleh peneliti dengan hanya satu kali pengamatan⁽⁴⁾.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berobat ke Poliklinik Dian Nuswantoro pada bulan Oktober sampai bulan Desember sebanyak 1729 mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan *teknik nonprobability sampling* dengan pendekatan yang digunakan *accidental quota sampling*⁽⁵⁾. Besar sampel yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan rumus slovin, didapatkan hasil 95 mahasiswa. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Analisa data menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman jika $p\text{-value} > 0,05$ maka tidak terdapat korelasi, jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka

terdapat korelasi yang bermakna antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan pedoman interpretasi kekuatan korelasi berikut ini :

0,00 – 0,199	sangat lemah
0,20 – 0,399	lemah
0,40 – 0,599	sedang
0,60 – 0,799	kuat
0,80 – 1,000	sangat kuat ⁽⁶⁾

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh data sebagai berikut :

1. Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Fasilitas di Poliklinik

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang fasilitas di poliklinik yaitu 66 mahasiswa (69,5%) mengatakan buruk dan 29 mahasiswa (30,5%) mengatakan baik.

2. Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Pelayanan di Poliklinik

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang pelayanan di poliklinik yaitu 48 mahasiswa (50,5%) mengatakan buruk dan 47 mahasiswa (49,5%) mengatakan baik.

3. Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Tenaga Medis dan Tenaga Non Medis di Poliklinik

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di poliklinik yaitu 54 mahasiswa (56,8%) mengatakan buruk dan 41 mahasiswa (43,2%) mengatakan baik.

4. Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa tidak memanfaatkan ulang pelayanan di poliklinik yaitu 70 mahasiswa (73,7%) mengatakan buruk dan 25 mahasiswa (26,3%) mengatakan akan memanfaatkan ulang pelayanan di Poliklinik.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Pelayanan di Poliklinik

No	Pelayanan	Frekuensi	%
1	Baik	47	49,5
2	Buruk	48	50,5

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Pelayanan di Poliklinik

No	Pelayanan	Frekuensi	%
1	Baik	47	49,5
2	Buruk	48	50,5

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Tenaga Medis dan Tenaga Non Medis di Poliklinik

No	Tenaga Medis dan Tenaga Non Medis	Frekuensi	%
1	Baik	41	43,2
2	Buruk	54	56,8

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Keputusan Pemanfaatan Ulang di Poliklinik

No	Keputusan Pemanfaatan Ulang	Frekuensi	%
1	Memanfaatkan Ulang	25	26,3
2	Tidak Memanfaatkan Ulang	70	73,7

5. Hubungan antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

Berdasarkan hasil uji korelasi rank spearman antara variabel bebas dan variabel terikat diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan $p\text{-value}$ $0,501 > 0,05$ dengan kekuatan korelasi sangat lemah $0,070$ ($0,00 - 0,199$). Tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan $p\text{-value}$ $0,301 > 0,05$ dengan kekuatan korelasi sangat lemah $0,107$ ($0,00 - 0,199$). Ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan $p\text{-value}$ $0,043 < 0,05$ dengan kekuatan korelasi lemah $0,208$ ($0,20 - 0,399$).

PEMBAHASAN

A. Hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro

Dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* antara variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro diperoleh $p\text{-value}$ $0,501$ dimana $p\text{-value} > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan tidak ada hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro. Serta kekuatan korelasi (r) sebesar $0,070$ yang berarti variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro mempunyai kekuatan korelasi sangat lemah ($0,00 - 0,199$).

Menurut Notoatmodjo, rendahnya *utilisasi* (penggunaan) fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, poliklinik, dan sebagainya tidak hanya disebabkan faktor fasilitas, tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor masyarakat itu sendiri, diantaranya persepsi atau konsep dari masyarakat⁽⁷⁾.

Tabel 5. Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat

Variabel bebas	Variabel terikat	<i>p-value</i>	r	Kesimpulan	Kekuatan Korelasi
Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik		0,501	0,070	Tidak ada hubungan	Sangat lemah
Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik	Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro	0,301	0,107	Tidak ada hubungan	Sangat lemah
Persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik		0,043	0,208	Ada hubungan	Lemah

B. Hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro

Dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* antara variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro diperoleh p -value 0,301 dimana p -value $>$ 0,05, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan tidak ada hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro. Serta kekuatan korelasi (r) sebesar 0,107 yang berarti variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro mempunyai kekuatan korelasi Sangat Lemah (0,00 – 0,199).

Menurut Azwar menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien terlepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, lingkungan perawatan, kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur dan pelayanan yang menyenangkan⁽⁸⁾.

C. Hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro.

Dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* antara variabel persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro diperoleh p -value 0,043 dimana p -value \leq 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan ada hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan

keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro. Serta kekuatan korelasi (r) sebesar 0,208 yang berarti variabel persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro mempunyai kekuatan korelasi lemah (0,20 – 0,399).

Menurut Azwar, bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak terlepas dari rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diterimanya, dimana pasien akan merasa puas dan mau datang kembali jika pelayanan tersebut dilakukan dengan cepat dan ramah⁽⁸⁾.

KESIMPULAN

1. Sebagian responden berpersepsi bahwa fasilitas yang ada di poliklinik baik (30,5%).
2. Sebagian responden berpersepsi bahwa pelayanan yang ada di poliklinik baik (49,5%).
3. Sebagian responden berpersepsi bahwa tenaga medis dan non medis yang ada di poliklinik baik (43,2%).

4. Sebagian responden akan memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di poliklinik (26,3%).

5. Tidak ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang fasilitas di poliklinik dengan keputusan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di UPT poliklinik dian nuswantoro dengan nilai $p\text{-value} = 0,501$ dan kekuatan korelasi sangat lemah 0,070.

6. Tidak ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pelayanan di poliklinik dengan keputusan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di UPT poliklinik dian nuswantoro dengan nilai $p\text{-value} = 0,301$ dan kekuatan korelasi sangat lemah 0,107.

7. Ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan non medis di poliklinik dengan keputusan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di UPT poliklinik dian nuswantoro dengan nilai $p\text{-value} = 0,043$ dan kekuatan korelasi lemah 0,208.

SARAN

1. Bagi Poliklinik Dian Nuswantoro
 - a. Memberi papan petunjuk pasien agar dapat memarkirkan kendaraan yang digunakan di area parkir Udinus gedung C.
 - b. Lebih meningkatkan fasilitas yang tersedia di poliklinik.
 - c. Untuk mempermudah pasien dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Poliklinik maka pihak manajemen dapat membuat dan memperjelas petunjuk dan alur pemeriksaan pasien dari mulai pendaftaran sampai pasien mendapatkan obat.
 - d. Lebih meningkatkan kinerja dari tenaga medis maupun tenaga non medis yang bertugas di Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang.
2. Bagi Peneliti lainnya

Perlu dilakukan penelitian lebih mendalam secara kualitatif terhadap SDM di Poliklinik Dian Nuswantoro karena masih banyak persepsi responden yang buruk terhadap dokter seperti dokter yang datang kurang tepat waktu ketika waktu pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta. 2004.
2. Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2008.
3. Sugiono. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung. 2000.
4. Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006. 156-157.
5. Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan ke-7. Alfabeta. Bandung. 2005.
6. Dahlan. Sopiudin. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Arkans. Jakarta. 2004.
7. Notoatmodjo, S. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. 2010.
8. Azwar, Azrul. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta. 1998.