

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS PADA POLI UMUM DENGAN MINAT MASYARAKAT UNTUK BEROBAT DIWILAYAH KERJA PUSKESMAS GULAI BANCAN BUKITTINGGI TAHUN 2017

Aida Andriani¹

¹)Program Studi DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi

email : aidaandriani21@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan data Puskesmas Gulai Bancan kota Bukittinggi tahun 2013-2017 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien berobat di poli umum Puskesmas. Dimensi mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Mutu untuk pelayanan kesehatan adalah suatu layanan kesehatan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen atau pun masyarakat (Tjiptono 2002). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan Puskesmas pada poli umum dengan minat masyarakat untuk berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Bukittinggi Tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah *descriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni sampai Juli 2017 di Wilayah Kerja Puskesmas Bukittinggi. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poli Umum Puskesmas Bukittinggi dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* ditetapkan sampel sebanyak 68 orang dengan teknik *accidental sampling*. Analisa data menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian didapatkan dari 68 responden dimana diketahui kualitas pelayanan yang kurang baik dan minat responden yang rendah 21 orang (30,9%) dan kualitas pelayanan yang baik dan minat responden yang tinggi 26 orang (38,2%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan minat masyarakat untuk berobat ($p = 0,004$). Diharapkan kepada Puskesmas agar memberikan pelayanan yang lebih baik dan melengkapi sarana dan prasarana. Sedangkan untuk responden agar memanfaatkan fasilitas Puskesmas.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, minat*

ABSTRACT

Based on the data of clinics Bancan Laweh Town of Bukittinggi decline 2013-2017 year number of visits the patient medical treatment at public health centers Poly. The dimensions of the quality of health services is an indicator of the level of perfection of the health service. Quality for healthcare is a health service in this case will be determined by the health care profession in this case will be determined by the health care profession and at the same time desired by both the patient/consumer or community (Tjiptono 2002). This study aims to determine the relationship of health services at the health center with a common poly public interest to seek treatment at the Puskesmas Bukittinggi Year 2017. This research is analytic descriptif with cross sectional approach. This study was conducted in June and July 2017 in health center Bukittinggi. Data were collected through questionnaires. Respondents in this study were all patients who visit General Poly Health Center Bukittinggi using accidental sampling technique sampling a sample set of 68 people and test using chi square. Research results obtained from 68 respondents where it is known that poor service quality and interest in the low 21 respondents (30.9%) and good service quality and high interest 26 respondents (38.2%). There is a relationship between service quality signifikan the interest of the community health center for treatment ($p = 0.004$). It is expected that the health center in order to provide better services and facilities and infrastructure. As for the respondents to use the facilities for treatment and health centers

Keywords : *Quality of health care, interests*

PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka pelayanan kesehatan masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah melindungi masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan. Kesehatan adalah hak azasi manusia juga tercantum dalam UUD 1945. Pemerintah mengembangkan infra struktur diberbagai wilayah tanah air untuk pelaksanaan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan. Program kesehatan yang dikembangkan adalah sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama oleh penduduk miskin (Munjaya 2004).

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kota yang berperan menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja, dan memberikan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menjadi dasar dalam memelihara kesehatan masyarakat yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang bermutu (Wahid, 2012).

Pelayanan yang bermutu merupakan strategi meningkatkan kelangsungan hidup dalam lingkungan yang kompetitif. Salah satu tujuan peningkatan kualitas pelayanan adalah memuaskan pasien. Oleh karena itu, petugas yang memberikan pelayanan harus ramah, tanggap, handal, dan mempunyai kompetensi dibidangnya (Iqbal dan Cahyati, 2009).

Dimensi mutu pelayanan kesehatan merupakan suatu indikator tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Mutu untuk pelayanan kesehatan adalah suatu layanan kesehatan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen atau pun masyarakat (Tjiptono 2002).

Minat dapat diartikan sebagai rasa lebih suka dan rasa ingin ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas tanpa ada yang menyeluruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri (Djali 2008). Menurut Leonard Kualitas Pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh minat, dan faktor yang mempengaruhi minat seseorang dalam kehidupan ada faktor ekonomi, pendidikan, dan tempat tinggal (Djali 2008).

Hasil penelitian Iga Trimurti tahun 2008 di Puskesmas Pandaran kota Semarang didapatkan Masyarakat yang berminat menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas Pada poli umum sebesar 48 % sedangkan yang tidak berminat menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas pada poli umum sebesar 52 %. Menurut penelitian ini minat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam

hal pelayanan petugas yang bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan menunjukkan bahwa pada kelompok responden, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan pada poli umum (65,4%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk memanfaatkan pelayanan (33,3%). Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan bahwa pada kelompok pelayanan poli umum, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (71,2%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (31,2%).

Dalam hal kesopanan perawat dalam melayani pasien menunjukkan bahwa pada kelompok jaminan pelayanan, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (78,8%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang berminat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (29,2%). Sedangkan perhatian yang di berikan petugas kepada pasien menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (86,5%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (25,0%).

Dari Survei yang dilakukan Puskesmas diwilayah Kecamatan Mulworejo mayoritas masyarakat yang menyatakan berminat mengunjungi poli umum yaitu dari 35 responden atau sebesar 68,6%. Akan tetapi kebanyakan responden yang mengaku pernah mengunjungi poli umum hanya 17% yang langsung pergi memeriksakan diri dan berobat ke sana apabila sakit. Kebanyakan masyarakat membeli langsung obat diwarung atau apotik (42,9%). Sedangkan mayoritas masyarakat yang tidak memilih berobat ke puskesmas beranggapan bahwa proses penyembuhan penyakit memerlukan waktu yang lama, obat kurang bagus, fasilitas kurang memadai dan memerlukan waktu yang lama untuk mendapat pelayanan kesehatan.

Penelitian Ratna Sari (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Patamuan Kabupaten Padang Pariaman lebih dari separoh responden (67,2 %) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Patamuan kurang baik.

Hasil wawancara dengan 5 orang di daerah Puskesmas Gulai Bancuh pada tanggal 30 april 2014 di dapatkan 3 orang menggunakan pelayanan di Rumah Sakit, karena mereka sudah terbiasa menggunakan pelayanan di Rumah Sakit mereka beranggapan fasilitas rumah sakit lebih lengkap, dan 2 orang lebih memilih berobat ke puskesmas Gulai Bancuh poli umum karena mereka menganggap

petugas kesehatan di sana ramah dan baik dan pelayanannya cepat.

Kota Bukittinggi terdapat 7 Puskesmas yaitu, Puskesmas Rasimah Ahmad, Puskesmas Guguk Panjang, Puskesmas Gulai Banchah, Puskesmas Plus Mandiangin, Puskesmas Tigo Baleh, Dan Puskesmas Nilam Sari. Yang dalam kegiatan sehari-harinya melaksanakan fungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan data yang ada di Puskesmas Gulai Banchah tahun 2013 jumlah penduduk sebanyak 46,342 orang jumlah kunjungan pasien ke puskesmas gulai banchah pada tahun 2012 10,325 orang dan pada tahun 2013 10,063 orang dan pada 4 bulan terakhir jumlah kunjungan 1,693 orang. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat terjadinya penurunan kunjungan pasien ke Puskesmas Gulai Banchah (laporan rekam medik Puskesmas Gulai Banchah).

Dari fenomena di atas dan data yang ada, dan mengingat bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang di berikan petugas kesehatan berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk berobat kepuskesmas tersebut. maka penulis tertarik ingin mengetahui hubungan pelayanan kesehatan puskesmas pada poli umum dengan minat masyarakat untuk berobat di wilayah kerja puskesmas gulai banchah tahun 2014.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan yaitu *descriptive analitik* dengan menggunakan rancangan studi (*cross sectional study*) yang mempelajari hubungan variable independen (kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pada poli umum) dengan variable dependen (minat masyarakat untuk berobat), yang diukur secara bersamaan.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Gulai Banchah pada poli umum. Dengan jumlah sampel sebanyak 68 orang yang diperoleh secara accidental sampling Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner, penelitian menggunakan skala likert yang masing-masing variabel kualitas pelayanan kesehatan dan minat masyarakat untuk berobat. Pernyataan-pernyataan untuk menilai hubungan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Gulai Banchah terhadap minat masyarakat untuk berobat ke Puskesmas Gulai Banchah. Sebelum instrumen dibagikan kepada responden akan dilakukan uji reliabilitas dengan rumus tes retest reliability dilakukan dengan alat ukur yang sama, responden yang sama dan waktu yang berbeda dengan validitas dengan rumus kennet Bailey (*face validity, criterion validity dan construct validity*).

Uji dilakukan dengan sistem komputerisasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran

tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula dan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Instrument ini akan di uji kelurahan Gulai Banchah. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner. Kusioner berisikan pernyataan-pernyataan tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan yang disusun menggunakan skala likert.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pada Poli Umum DiWilayah Kerja Puskesmas Bukittinggi Tahun 2017

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Kurang	33	48,5
Baik	35	51,5
Total	68	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dilihat dari 68 responden diketahui bahwa hampir sebagian responden (48,5%) mengatakan kualitas pelayanan Puskesmas kurang baik.

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Responden DiWilayah Kerja Puskesmas Bukittinggi Tahun 2017

Minat	Frekuensi	Persentase
Rendah	30	44,1
Tinggi	38	55,9
Total	63	100

Berdasarkan tabel 2 diatas dilihat dari 68 responden didapatkan bahwa hampir sebagian responden (44,1%) memiliki minat yang rendah untuk berobat ke Puskesmas.

Tabel 3

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pada Poli Umum Dengan Minat Responden DiWilayah Kerja Puskesmas Bukittinggi Tahun 2017

Kualitas Pelayanan Puskesmas	Minat Rendah		Minat Tinggi		Total		p-value
	F	%	F	%	F	%	
Kurang	21	63,6	12	36,4	33	100,0	0,004
Baik	9	25,7	26	74,3	35	100,0	
Baik							
Total	30	44,1	38	55,9	68	100,0	

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa proporsi responden dengan minat⁵ yang rendah, lebih besar ditemukan pada pelayanan kurang baik (63,6%) dibandingkan pelayanan yang baik (25,7%). Hasil uji statistik chi square dengan diperoleh nilai $p = 0,004$ ($p < 0,01$). Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan minat masyarakat untuk berobat.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan pada poli umum

Berdasarkan tabel 1 diatas dilihat dari 68 responden diketahui bahwa hampir sebagian responden (48,5%) mengatakan kualitas pelayanan Puskesmas kurang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Ratna (2012) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Patamuan Kabupaten Padang Pariaman lebih dari separoh responden (67,2 %) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas patamuan kurang baik.

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas banyak upaya yang harus dilaksanakan. Upaya tersebut jika dilaksanakan secara terarah dan terencana, dalam ilmu administrasi kesehatan dikenal dengan nama program menjaga mutu. Program menjaga mutu adalah suatu proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah maupun penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan skemampuan yang dimiliki serta menilai hasil yang dicapai guna menyusun rencana tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Jenny, 2012).

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan yang kurang baik disebabkan masyarakat yang telah terbiasa berobat ke Rumah Sakit sehingga beranggapan pelayanan di Puskesmas kurang lengkap. Selain itu beban kerja maupun stres kerja petugas untuk mencapai program yang ada juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kemudian kurang kelengkapan sarana dan prasarana kesehatan di Puskesmas juga akan mengurangi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan Puskesmas kurang baik 48,5% terbukti dari jawaban kuesioner dengan pernyataan dokter di poli umum mampu menangani keluhan yang saya rasakan hampir sebagian responden menjawab tidak benar. Selain itu pernyataan saya merasa kondisi saya lebih baik setelah menjalani pengobatan di Poli umum responden menjawab kurang benar.

Menurut peneliti dari hasil analisa univariat komponen kualitas pelayanan kesehatan didapat bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada daya tanggap pelayanan oleh tenaga kesehatan pada pasien kurang baik dengan persentase 58,8%.

Minat masyarakat untuk berobat

Berdasarkan tabel 2 diatas dilihat dari 68 responden didapatkan bahwa hampir sebagian responden (44,1%) memiliki minat yang rendah untuk berobat ke Puskesmas. Hasil penelitian Trimurti (2008) di Puskesmas Pandaran kota Semarang didapatkan Masyarakat yang berminat menggunakan pelayanan kesehatan Puskesmas pada poli umum sebesar 48 % sedangkan yang tidak berminat menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas pada poli umum sebesar 52 %. Menurut penelitian ini minat di pengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dalam hal pelayanan petugas yang bertanggung jawab terhadap apa yang dijanjikan menunjukkan bahwa pada kelompok responden, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan pada poli umum (65,4%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk memanfaatkan pelayanan (33,3%). Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan bahwa pada kelompok pelayanan poli umum, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (71,2%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (31,2%). Dalam hal kesopanan perawat dalam melayani pasien menunjukkan bahwa pada kelompok jaminan pelayanan, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (78,8%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang berminat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (29,2%). Sedangkan perhatian yang di berikan petugas kepada pasien menunjukkan bahwa pada kelompok responden yang tidak minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (86,5%) lebih besar dibandingkan dengan persentase responden yang minat untuk memanfaatkan pelayanan poli umum (25,0%).

Menurut asumsi peneliti minat responden yang tinggi disebabkan karena kualitas pelayanan yang baik, jarak Puskesmas dengan rumah responden yang dekat dan tingkat pendidikan responden tinggi. Selain itu minat responden yang tinggi disebabkan karena keramahan petugas, pelayanan yang cepat dan juga keluarga yang memberi dukungan untuk berobat ke Puskesmas.

Menurut asumsi peneliti responden yang mempunyai minat rendah disebabkan mereka lebih suka membeli obat di warung dari pada pergi ke Puskesmas. Selain itu, responden beranggapan proses penyembuhan penyakit yang lama, kualitas obat yang kurang bagus,

kualitas yang kurang memadai dan juga memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan.

Minat responden tinggi 55,9% terbukti dari jawaban kuesioner dengan pernyataan saya merasa pengobatan di puskesmas lebih baik dari pengobatan tradisional, responden sangat setuju. Selain itu, pernyataan berobat ke puskesmas pada poli umum karena disuruh oleh keluarga saya, responden sangat tidak setuju.

Hubungan kualitas pelayanan puskesmas pada poli umum dengan minat masyarakat untuk berobat

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa proporsi responden dengan minat yang rendah, lebih besar ditemukan pada pelayanan kurang baik (63,6%) dibandingkan pelayanan yang baik (25,7%). Hasil uji statistik chi square dengan diperoleh nilai $p = 0,004$ ($p < 0,01$). Dari nilai p tersebut dapat dijelaskan bahwa H_0 ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan minat masyarakat untuk berobat. Dengan nilai OR 5,056 yang artinya kualitas pelayanan yang kurang akan beresiko 5 kali minat responden rendah untuk berobat ke Puskesmas.

Penelitian Rahmat (2011) mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan poli umum dengan minat masyarakat untuk berobat di Wilayah Kerja Puskesmas .

Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah puskesmas masih kurang. Salah satu penyebabnya adalah kualitas layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi harapan pasien dan atau masyarakat. Jika kita ingin meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, minat masyarakat harus diukur dan dianalisis. Hasil analisis tersebut kemudian akan menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan masyarakat atau belum (Pohan 2007).

KESIMPULAN

1. Hampir sebagian pasien mengatakan kualitas pelayanan Puskesmas kurang baik (48,5%) di Wilayah Kerja Puskesmas Gulai Bancah Tahun 2014
2. Hampir sebagian pasien memiliki minat yang rendah untuk berobat ke Puskesmas (44,1%) di Wilayah Kerja Puskesmas Gulai Bancah Tahun 2014

3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan Puskesmas dengan minat masyarakat untuk berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Gulai Bancah Tahun 2014 ($p = 0,004$).

SARAN

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti atau hubungan pelayanan kesehatan Puskesmas pada poli umum dengan minat masyarakat untuk berobat. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam proses peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya di poli umum. Selain itu hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan bagi institusi kesehatan untuk peningkatan pelayanan ke arah yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2009). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis, edisi revisi 6. Jakarta: Rineka Cipta
- Djalli. (2008). Psikologi perilaku manusia. EGC: Jakarta
- DKK Bukittinggi (2012). Profil kesehatan Kota Bukittinggi. Bukittinggi: DKK Bukittinggi
- DKK Bukittinggi (2013). Profil kesehatan Kota. Bukittinggi : DKK Bukittinggi
- DKK Bukittinggi (2012). Laporan Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi. Bukittinggi
- Hasil wawancara masyarakat di wilayah kerja puskesmas gulai bancah tanggal 25 april 2004.
- Iqbal, M. W. & Cahyati, N. (2009). Ilmu kesehatan masyarakat teori dan aplikasi. Jakarta: Salemba Medika
- Jenny J.S. Sondakh. (2013). *Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Laporan Puskesmas Gulai Bancah ,(2012). Bukittinggi : Puskesmas Gulai Bancah
- Laporan Puskesmas Gulai Bancah, (2013). Bukittinggi : Puskesmas Gulai Bancah
- Muninjaya, A.A.Gde (2004). Manajemen kesehatan, Jakarta : Buku kedokteran.
- Pohan. (2007). Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC
- Tjiptono, F. (2002) Manajemen jasa. Yogyakarta : Andi.
- Trimurti, I. (2012). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Semarang :Undip