

SKRIPSI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
KLIEN DI PUSKESMAS DEPATI VII  
KABUPATEN KERINCI  
TAHUN 2009

Penelitian Manajemen Keperawatan



BISMIZON  
NO .BP. 07921087

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2009

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien. Kunjungan di Puskesmas Depati VII mengalami penurunan tahun 2006 jumlah kunjungan sebanyak 7.121 dan tahun 2007 turun menjadi 4.320 orang (23,07%). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan klien

Desain penelitian Cross sectional study, populasi pada penelitian ini semua pasien yang berobat dengan jumlah sampel 72 responden instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, data diolah menggunakan program SPSS versi 15 dan dianalisa secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat signifikan  $p < 0,05$ .

Hasil analisis univariat ditemukan persentase kehandalan petugas tidak baik 63,9%, daya tanggap petugas tidak baik 62,5%, jaminan petugas tidak baik 58,3%, perhatian petugas tidak baik 59,7%, bukti fisik petugas tidak baik 62,5%, mutu pelayanan petugas tidak baik 77,8% dan tingkat kepuasan pasien tidak puas 58,3%. Dari analisis bivariat didapatkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Secara umum tingkat kepuasan pasien masih rendah dan masih dibawah harapan. Untuk itu diharapkan penelitian ini dapat berguna bagi Puskesmas Depati VII guna meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien secara berkala melalui survei kepuasan pelanggan dan melakukan kerja sama yang baik dengan stake holder puskesmas dalam mengambil suatu kebijakan.

Kata Kunci: Mutu, Kepuasan, Depati VII

Kepustakaan: 27 ( 1994-2007 )

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Tujuan Nasional Bangsa Indonesia sebagai mana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, melindungi segenap Bangsa Indonesia, seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk mencapai tujuan tersebut diselenggarakanlah salah satu program pembangunan yang berwawasan kesehatan dengan meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk dapat hidup sehat, sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal, demi terselenggaranya upaya kesehatan secara menyeluruh, Puskesmas salah satunya penanggung jawab penyelenggaraan upaya kesehatan tersebut untuk jenjang tingkat pertama. ( Depkes RI, 2004 )

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada kepuasan pelanggan ( Depkes RI, 2007).

Mutu diartikan sebagai hasil produk atau jasa didalamnya terkandung pengertian akan adanya rasa aman atau terpenuhinya kebutuhan para pelanggan. Mutu jasa pelayanan agak sulit diukur (*intangible*) karena bersifat subjektif menyangkut kepuasan dan kepribadian seseorang. Bagi seorang klien mutu yang baik dikaitkan dengan sembuh dari sakit atau berkurangnya rasa sakit, kecepatan

pelayanan, keramah tamahan dan tarif pelayanan yang murah. ( Direktorat Bina upaya Kesehatan, 1996 )

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), dimensi mutu sebagai salah satu bentuk jasa yang melibatkan tingkat interaksi yang tinggi antara penyedia dan pemakai jasa, terdapat lima dimensi pokok yang menentukan kualitas pelayanan yang cakupannya lebih luas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan antara lain: Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). ( Fandi Tjiptono, 2004 )

Kepuasan pelayanan akan menimbulkan rasa lega atau senang dan apabila terpenuhinya perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. ( Depkes RI, 2002 ) Berdasarkan beberapa hasil penelitian tentang kepuasan klien baik di Rumah Sakit maupun di puskesmas masih terungkap ketidak puasan klien terhadap layanan kesehatan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumanto (1998) di Poliklinik umum Pertamina Plaju diketahui ketidak puasan klien terhadap pelayanan sebesar 26%. Survey serupa dilakukan Febriani (2001) di Rumah Sakit Budi Kemulyaan Jakarta Pusat diperoleh ketidak puasan klien terhadap layanan petugas sebesar 52,6%. (Depkes RI, 2002). Hasil penelitian Raiza (2005) di Puskesmas Padang Pasir Kota Padang diperoleh 57,3% klien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima.

Menurut Statistik Kesra tahun 2005, Persentase jumlah penduduk yang berobat jalan pada tahun 2003 sebesar 33,11%. Persentase jumlah penduduk yang berobat jalan pada tahun 2004 tercatat sebesar 37,26% Persentase penduduk yang

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Lebih dari separuh sebanyak 46 orang (63,9%) responden menyatakan bahwa kehandalan petugas termasuk kategori tidak baik.
2. Lebih dari separuh sebanyak 45 orang (62,5%) responden menyatakan bahwa daya tanggap petugas kategori tidak baik.
3. Lebih dari separuh sebanyak 42 orang (58,3%) responden menyatakan bahwa jaminan petugas kategori tidak baik.
4. lebih dari separuh sebanyak 43 orang (59,7%) responden menyatakan bahwa empati petugas kategori tidak baik.
5. lebih dari separuh sebanyak 45 orang (62,5%) responden menyatakan bahwa bukti fisik pelayanan kesehatan kategori tidak baik.
6. sebagian besar responden sebanyak 56 orang (77,8%) responden menyatakan pelayanan kesehatan yang diberikan kategori tidak baik.
7. Terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan Klien.

#### B. Saran

##### 1. Puskesmas Depati VII

Disarankan kepada manajemen Puskesmas Depati VII untuk dapat Menentukan prioritas utama untuk ditingkatkan, sebab ini sangat penting bagi klien karena setiap klien tentu menginginkan masalahnya dapat cepat teratasi dengan pemberian informasi yang jelas, petugas dan dokter selalu cepat dan tanggap pada waktu dibutuhkan dan Puskesmas Depati VII sebagai penyedia jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yayasan penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta
- Aritonang, LR, 2005. *Kepuasan Pelanggan pengukuran dan penganalisaan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ariawan, I, 1998. *Besar dan metode sampel pada penelitian kesehatan*. FKM UI, Depok
- Depkes RI, 2004. *Sistim Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Depkes RI, 2007. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004, Tentang Kebijakan dasar Puskesmas*. Jakarta
- Depkes RI, 2002. *Pedoman pemantauan berkala Kepuasan pengguna Jasa Puskesmas*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Direktorat Bina Upaya Kesehatan, 1996. *Jaminan Mutu Pelayanan Dan Penerapan di Puskesmas*. Jakarta
- Gaspersz, V, 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta
- Gaspersz, V, 2002. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta