

PENGARUH PERSEPSI PASIEN TENTANG AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIATAS BARITA

Jona Efendi Gultom¹, Mapeaty Nyorong², Nur Aini³

1, 2, 3. Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia, Medan

Email: jonagltom@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas menjadi cara untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada puskesmas, sehingga dari mutu pelayanan kesehatan yang ditingkatkan dapat memberikan kepuasan bagi pasien atau masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pasien tentang akreditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Siatas Barita. Desain penelitian *explanatory research* menggunakan pendekatan *crosssectional study*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 525 orang yang berusia 25-50 tahun, dan jumlah sampel yang didapat sebesar 84 orang. Analisis data chi-square dan regresi logistik berganda. Variabel Persepsi terhadap sumber daya manusia ($p=0,001$) dan manajemen mutu ($p=0,001$) berpengaruh terhadap kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Penanggungjawab manajemen mutu puskesmas harus melakukan evaluasi lebih lanjut yang berhubungan dengan sumber daya manusia (petugas) dan mutu pelayanan pasien agar dapat meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas Siatas Barita.

Kata kunci : Akreditasi Puskesmas, Kepuasan Pasien, Persepsi

Abstract

The Influence of Patient Perception About Health Center Accreditation on Patient Satisfaction at Siatas Barita Health Center. *The implementation of Health Center accreditation is a way to improve the quality of health services at the Health Center, so that the improved quality of health services can provide satisfaction for patients or the community who receive these health services. This study aims to analyze the effect of patient perceptions of Health Center accreditation on patient satisfaction at Siatas Barita Health Center. The research design is explanatory research using a cross-sectional study approach. The population in this study were 525 people aged 25-50 years, and the number of samples obtained was 84 people. Chi-square data analysis and multiple logistic regression. The variable perception of human resources ($p=0.001$) and quality management ($p=0.001$) has an effect on patient satisfaction and affects patient satisfaction. Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, related parties can correct each other to what extent the services provided are getting better or worse. The person in charge of the quality management of the Health Center must carry out further evaluations related to human resources (officers) and the quality of patient care in order to improve service and patient satisfaction at the Siatas Barita Health Center.*

Keywords: *Health Center Accreditation, Perception, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dan terpenting dari pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan nasional diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. Oleh sebab itu puskesmas perlu dikelola dengan baik, baik kinerja pelayanan, proses pelayanan, maupun sumber daya yang digunakan agar pelayanan kesehatan aman dan bermutu sesuai dengan kehendak masyarakat (Indonesia, 2014).

Kualitas pelayanan kesehatan sangat erat hubungannya dengan kepuasan penerima jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah pasien, karena kebanyakan penilaian para pengguna jasa pelayanan lebih mementingkan proses pelayanan kesehatan dibandingkan outcome (keluaran) (Koesoemahardja, Suparwati, & Arso, 2016). HCAC (Health Care Accreditation Council) atau badan akreditasi pelayanan kesehatan merupakan sebuah organisasi independen di Yordania. Sebuah penelitian yang dilakukan penelitian El-Jardali et al. (2014) yang dilakukan di 25 pusat pelayanan kesehatan primer di Libanon, menunjukkan bahwa akreditasi juga dikaitkan dengan peningkatan kepercayaan dan kepuasan pasien dengan prosedur dan

kualitas layanan, serta penurunan jumlah kekhawatiran dan keluhan (El-Jardali et al., 2014).

Penelitian *time series* yang dilakukan oleh Devkaran dan Farrell menemukan bahwa meskipun akreditasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas organisasi pelayanan kesehatan (Wulandari et al., 2019), tetapi peningkatan ini tidak mampu dipertahankan selama siklus akreditasi 3 tahun. Kondisi yang sama ditemukan di puskesmas Kabupaten Tapanuli Utara, sejak tahun 2017 secara bertahap Dinas Kesehatan Kabupaten Tapanuli Utara sudah memprogramkan beberapa puskesmasnya untuk mengikuti akreditasi. Sampai tahun 2018 sudah 50% puskesmas terakreditasi, salah satunya Puskesmas Siatas Barita.

Pada tahun 2018 pada saat dilaksanakan akreditasi, jumlah kunjungan mengalami kenaikan, sedangkan pada tahun 2019 setelah Puskesmas terakreditasi jumlah kunjungan mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan rendahnya minat masyarakat menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siatas Barita. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siatas Barita dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi pasien akan mutu pelayanan Puskesmas. Survei Pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Siatas Barita terhadap 30 orang pasien Puskesmas Siatas

Barita pada tanggal 13 Agustus 2020 dengan melakukan wawancara didapatkan hasil sebesar 73% (22 orang) pasien menyatakan bahwa keramahan petugas puskesmas kurang baik, peralatan medis yang kurang lengkap, kurangnya disiplin (tidak tepat waktu) petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai jadwal dan kurangnya kenyamanan tempat di ruang tunggu dan tempat pelaksanaan pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk untuk Menganalisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Siatas Barita Tahun 2020.

Metode

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah *Explanatory research*, yaitu penelitian menjelaskan pengaruh Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional study* yaitu setiap subyek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran masing-masing variabel dilakukan pada waktu yang sama (Sugiyono, 2015). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien yang datang berobat ke Puskesmas Siatas Barita yang berusia 25-50 tahun sebanyak 525 Orang. Besar sampel besar sampel yang didapat adalah sebesar 84 orang. Variabel sarana dan prasarana, persepsi

sumber daya manusia, persepsi manajemen mutu, Data primer adalah data yang diperoleh dari responden (sampel) secara langsung melalui wawancara dengan responden dan berpedoman pada kuesioner. Data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari data kunjungan atau laporan bulanan yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari Puskesmas Siatas Barita Kabupaten Tapanuli Utara. Analisis data menggunakan uji chi-square dan regresi logistic berganda.

Hasil

Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden. Berdasarkan tabel 4.3 distribusi frekuensi karakteristik dari 84 orang reponden berdasarkan jenis kelamin,

Persentase jumlah perempuan lebih besar dibandingkan laki-laki yaitu sebesar 52.4%. Berdasarkan umur, persentase responden yang berumur 31-40 tahun paling besar dibandingkan responden berusia 25-30 tahun dan 41-50 tahun yaitu sebesar 47,6%. Berdasarkan pendidikan, lebih dari setengah responden berpendidikan SMA yaitu sebesar 84.5%. Berdasarkan pekerjaan, hampir setengah pekerjaan responden lebih banyak sebagai Petani dengan persentase sebesar 40.5%, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	F	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	47.6
Perempuan	44	52.4
Umur		
25-30 tahun	10	11.9
31-40 tahun	40	47.6
41-50 tahun	34	40.5
Pendidikan		
SD	3	3.6
SMP	1	1.2
SMA	71	84.5
D1/D3/D4	3	3.6
S1	6	7.1
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	6	7.1
Pegawai Swasta	4	4.8
Wiraswasta	23	27.4
Petani	34	40.5
Lainnya	17	20.2

Analisis hubungan Hubungan Persepsi Sarana Prasarana dengan Kepuasan Pasien. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.615$ maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan persepsi sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siatas Barita.

Hubungan Persepsi Sumber Daya Manusia dengan Kepuasan Pasien. Analisis hubungan hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.001$ maka dapat disimpulkan ada hubungan persepsi sumber daya manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Siatas Barita.

Analisis hubungan Persepsi Manajemen Mutu dengan Kepuasan Pasien hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.001$ maka dapat disimpulkan ada hubungan persepsi manajemen mutu terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Siatas Barita

Tabel 2. Tabulasi Silang Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan pada TKBM di Pelabuhan Belawan

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah	Sig -p	
	Kurang Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Persepsi sarana prasarana							
Kurang	2	26	1	19	38	45.	0,6
Baik	2	,2	6		2	16	
Baik	2	27	2	27,	46	54.	
	3	,4	3	4	8		
Total	4	53	3	46.	84	100	
	5	.6	9	4			
Sumber Daya Manusia							
Kurang	4	51	6	7.1	49	58.	0,0
Baik	3	.2			3	01	
Baik	2	2.	3	39.	35	41.	
		4	3	3	7		
Total	4	53	3	46.	84	100	
	5	.6	9	4			
Persepsi Manajemen Mutu							
Kurang	4	47	3	3.5	43	25,	0,0
Baik	0	.6			0	01	
Baik	5	6	3	42.	41	75,	
			6	9	0		
Total	4	53	3	46.	84	100	
	5	.6	9	4		,0	

Dari hasil analisis multivariat, variabel Persepsi terhadap sumber daya manusia ($p=0,001$) dan manajemen mutu ($p=0,001$) berpengaruh terhadap kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien. variabel persepsi terhadap sumber daya manusia yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dibandingkan persepsi terhadap manajemen mutu.

Tabel 3. Pengaruh Persepsi Sumber Daya Manusia dan Persepsi Manajemen Mutu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Siatas Barita

Variabel	B	Sig.
Persepsi Sumber Daya Manusia	3.284	0,001
Persepsi Manajemen Mutu	3.099	0,001
Constant	-2.690	

Pembahasan

Dari hasil seleksi analisis bivariate untuk mengetahui variabel akreditasi (persepsi sarana prasarana, persepsi sumber daya manusia, dan persepsi manajemen mutu) yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang dapat dilanjutkan ke analisis multivariate adalah variabel persepsi sumber daya manusia dan variabel persepsi manajemen mutu.

Dari hasil analisis multivariate dapat Pengaruh persepsi sumber daya manusia dan manajemen mutu terhadap kepuasan pasien merupakan. Hasil penelitian ini

sesuia dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratna yang menyatakan ada pengaruh pelaksanaan akreditasi puskesmas terhadap kepuasan pasien (Wulandari et al., 2019). Hasil penelitian Farahdilla menyatakan ada pengaruh status akreditasi puskesmas terhadap kualitas pelayanan kesehatan kepuasan pasien di Puskesmas (Mirshanti, 2017). Hasil penelitian Anan juga menyatakan terdapat pengaruh implementasi kebijakan akreditasi puskesmas terhadap manajemen pelayanan kesehatan masyarakat dalam mewujudkan produktivitas kerja (Ilhamdani, Supratman, Wulanningrum, & Kp, 2017)

Kepuasan pasien sering dipandang sebagai suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Keramahan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan klinis dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kesediaannya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan pelayanan berikutnya (Rachmawati, Fathoni, & Minarsih, 2018). Dengan demikian dapat disimpulkan persepsi sumber daya manusia yang tidak baik dipicu dari jaminan yang diberikan kepada pasien. Hal ini dipengaruhi oleh hubungan pasien dan petugas masih kurang terjalin dengan baik dan pasien merasa tidak puas terhadap petugas yang ada. Pelayanan dan kepuasan

merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Pangerapan, Palandeng, & Rattu, 2018).

Untuk pengaruh persepsi manajemen mutu terhadap kepuasan pasien memiliki pengaruh negatif karena persepsi responden terhadap manajemen mutu lebih banyak yang kurang baik, namun tim manajemen mutu sudah berupaya menyiapkan sarana untuk menyampaikan keluhan pasien melalui kotak saran terhadap pelayanan yang diterima sehingga tim manajemen dapat mengevaluasi hasil pelayanan yang diberikan puskesmas terhadap pasien yang berobat. Di samping itu, tim manajemen mutu puskesmas harus aktif untuk melakukan monitoring evaluasi secara berkesinambungan terhadap mutu pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh persepsi sumber daya manusia dan persepsi manajemen mutu terhadap kepuasan pasien. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya

kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk.

Ucapan Terimakasih

Pada kesempatan ini saya ucapkan terimakasih kepada Puskesmas Siatas Barita dan pihak-pihak lainnya yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

Referensi

- El-Jardali, F., Hemadeh, R., Jaafar, M., Sagherian, L., El-Skaff, R., Mdeihly, R., ... Ataya, N. (2014). The impact of accreditation of primary healthcare centers: successes, challenges and policy implications as perceived by healthcare providers and directors in Lebanon. *BMC Health Services Research, 14*(1), 1–10. JOUR.
- Ilhamdani, A. L., Supratman, M. K., Wulanningrum, D. N., & Kp, S. (2017). Hubungan Antara Status Sosial Ekonomi Dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan Di Desa Karanggeneng Kecamatan Boyolali Kabupaten Boyolali Tahun 2016. DISS, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Indonesia, K. R. (2014). PERATURAN MENTERI KESEHATAN RI NO 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT. JOUR.
- Koesoemahardja, N. F., Suparwati, A., & Arso, S. P. (2016). Analisis kesiapan akreditasi dasar Puskesmas Mangkang di Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip), 4*(4), 94–103. JOUR.

- Mirshanti, F. (2017). Pengaruh status akreditasi puskesmas, faktor sosial ekonomi dan jenis asuransi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas. DISS, UNS (Sebelas Maret University).
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9–18. JOUR.
- Rachmawati, S., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di klinik pratama medika utama semarang yang dimediasi oleh kecerdasan emosional. *Journal of Management*, 4(4). JOUR.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, R. D., Ridlo, I. A., Supriyanto, S., Qomarrudin, M. B., Damayanti, N. A., & Laksono, A. D. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (The Influence of Primary Health Care Accreditation on Patient Satisfaction). *Media Kesehat Masy Indones*, 15(3), 228–236. JOUR.