

**PENGARUH KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT TENTANG PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS  
BANYUMAS**

**THE INFLUENCE OF PATIENT CHARACTERISTICS TO COMMUNITY  
SATISFACTION INDEX ON AMBULATORY SERVICE BANYUMAS  
PUBLIC HEALTH CENTERS.**

**Arif Kurniawan dan Arih Diyaning Intiasari**

**Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu-Ilmu  
Kesehatan Universitas Jenderal Soedirman**

**ABSTRACT**

Level of satisfaction of community service to public health centers need to meet the standards of public service minister by decree in 2004. Based on the above background research done on the influence of patient characteristics on the satisfaction index of ambulatory service in Banyumas public health center. This study aims to analyze the public about the service satisfaction index of ambulatory service in Banyumas public health center and the influence factors on the satisfaction index. This study is an observational study with survey research methods. The approach of this study using cross-sectional approach. The study population was all households in Banyumas public health center. The research sample consists of 150 people, with accidental sampling method. Retrieval research data using a questionnaire instrument. Analysis of research data using univariate analysis, bivariate analysis, and multivariate analysis. The research was conducted in Banyumas public health center. Results showed that most people (51.3%) satisfied with the service ambulatory, and 48.7% of the public are not satisfied with the service ambulatory in Banyumas public health center. There was no association between age, occupation, gender, and status of financing of patient satisfaction with the level of ambulatory service in Banyumas public health center. There is a relationship between education and marital status of patients with levels of satisfaction ambulatory service in Banyumas public health center. There are influences together education and marital status of patients with level of satisfaction ambulatory service in Banyumas public health center. Proposed study is Banyumas public health center to immediately improve patient care aspects of the course mainly discipline officers in providing service.

***Kesmasindo. Volume 5( 2) Juli 2012, hlm. 169- 179***

Keywords: patient characteristics, community satisfaction, ambulatory service

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan termasuk pelayanan publik yang menjadi tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat (Menpan, 2004).

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga Negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah. Hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas di birokrasi pemerintah khususnya unit pelayanan kesehatan pemerintah. (Mote, 2008 )

Hasil penelitian Badong, 2005 menunjukkan bahwa hasil keseluruhan indeks kepuasan pasien puskesmas di Kabupaten Donggala sebesar – 0,3064. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan puskesmas belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien. Faktor-faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas adalah kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi dan jaminan kesehatan ( $p > 0,05$ ). Sedangkan lokasi dan adanya penanggung biaya berobat berhubungan dengan kepuasan penduduk berobat rawat jalan di puskesmas ( $p < 0,05$ ) (tabel 3). Hasil analisis regresi logistik ganda faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas, secara bersama-sama lokasi dan adanya penanggung biaya berobat berhubungan dengan kepuasan

penduduk berobat rawat jalan di puskesmas ( $p < 0,05$ ) (Supardi S, Handayani R, dan Notosiswoyo N, 2008).

Tabel 1. Kunjungan Pasien Puskesmas Banyumas

No	Tahun	Kunjungan Baru	Kunjungan Lama
1	2008	6.032	13.237
2	2009	4.204	39.821

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien lama pada puskesmas Banyumas meningkat. Peningkatan jumlah kunjungan pasien lama dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas. Namun tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas perlu memenuhi standar pelayanan publik berdasarkan keputusan Menpan tahun 2004. Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang pengaruh karakteristik pasien terhadap indeks kepuasan masyarakat

tentang pelayanan rawat jalan puskesmas Banyumas.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dimana informasi yang diperoleh berasal dari sampel yang mampu menggambarkan populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok (Singarimbun dan Effendi, 1995). Penelitian survei yang digunakan dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa maka disebut dengan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*, yakni penelitian dimana variabel bebas dan terikat diteliti dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Banyumas. Pengambilan sampel adalah dengan metode

*accidental sampling*, yaitu mengambil responden di lokasi penelitian yang sedang atau telah memanfaatkan pelayanan rawat jalan puskesmas. Besar sampel pada penelitian ini

dengan menggunakan rumus minimal sampel size sebesar 150 orang dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Menpan (Menpan, 2004).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Distribusi Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Umur			
1	Belum produktif	15	10,0
2	Produktif	118	78,7
3	Tidak Produktif	17	11,3
Jenis Kelamin			
1	Laki – laki	71	47,3
2	Perempuan	79	52,7
Tingkat Pendidikan			
1	Pendidikan Dasar	63	42,0
2	Pendidikan Menengah	77	51,3
3	Perguruan Tinggi (D3-S1-S2)	10	6,7
Pekerjaan			
1	PNS	7	4,7
2	Pegawai Swasta	9	6,0
3	Wirasawasta	20	13,3
4	Ibu Rumah Tangga	42	28,0
5	Buruh	22	14,7
6	Pelajar	41	27,3
7	Lainnya	9	6,0
Status Perkawinan			
1	Menikah	92	61,3
2	Tidak/Belum Menikah	58	38,7
Status Pembiayaan Pasien			
1	Umum	72	48,0
2	Askes/Jamkesmas	78	52,0

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 20 tahun - 50 tahun sebesar 73,8%, berjenis kelamin laki-laki sebesar 53,8%, dan berpendidikan dasar 73,8%. Responden sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai buruh (32,3%) dan pedagang (32,3%) dan memiliki tingkat pendapatan yang sedang 71,5%.

**1. Analisis Univariat (variabel terikat)**

Hasil analisis univariat tentang indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 3. berikut :

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	77	51,3
2	Tidak Puas	73	48,7
Jml		150	100,0

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan jumlah responden yang menyatakan puas tentang indeks kepuasan masyarakat adalah 77 (51,3%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 73 (48,7%)

**5. Analisis Bivariat dan Multivariat**

Berikut ini hasil analisis mengenai Beberapa karakteristik pasien yang berpengaruh terhadap dengan indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan rawat jalan Puskesmas di Banyumas

Tabel 4. Ringkasan Hasil Analisis Bivariat

Variabel bebas	Sig	Correlation Coefficient	Keterangan
Umur	0,297	0,086	Tidak ada hubungan
Jenis Kelamin	0,148	0,119	Tidak ada hubungan
Status Perkawinan	0,0001	0,295	Ada hubungan
Status pembiayaan Pasien	0,106	0,106	Tidak ada hubungan
Pendidikan	0,0001	0,330	Ada hubungan
Pekerjaan	0,211	0,103	Tidak ada hubungan

Berdasarkan hasil analisis hubungan dengan uji *ranks spearman* diketahui bahwa status perkawinan (p

= 0,0001) dan pendidikan (p = 0,0001) memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan rawat jalan Puskesmas Banyumas. Sedangkan variabel bebas penelitian meliputi umur, jenis kelamin, status pasien dan pekerjaan tidak berhubungan.

Hasil akhir analisis regresi logistik dengan metode *backwald*

Tabel 5. Hasil analisis multivariat dengan regresi logistik

Variabel bebas	B	S.E	Wald	Df	Sig	Exp(B)
Status perkawinan	0,878	0,382	5,291	1	0,021	2,405
Pendidikan	0,919	0,318	8,318	1	0,004	2,506

#### 1. Beberapa Karakteristik Pasien Yang Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Puskesmas Banyumas

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara tingkat pendidikan dan status perkawinan responden dengan tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Banyumas. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada pengaruh bersama-sama tingkat pendidikan (Exp (B) =2,506) dan status perkawinan (Exp (B) = 2,406) dengan tingkat kepuasan pelayanan puskesmas Banyumas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat para ahli seperti Azwar, 1996; Maslow, 1970; Kossen;1986, Schein,1991), dapat disimpulkan bahwa kepuasan bersifat

menunjukkan bahwa ada pengaruh bersama–sama status perkawinan dan pendidikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Banyumas.

subjektif merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan), meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu, seperti suku bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan. (Utama, 2003)

Menurut Utama (2003) menyatakan besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan penilaian pasien yang telah dirumuskan para ahli diberbagai daerah belum tentu dapat

dimanfaatkan sepenuhnya untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada negara lain.

Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien adalah : umur, jenis kelamin, lama perawatan, sumber biaya, diagnosis penyakit, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, suku bangsa, tempat tinggal, kelas perawatan, status perkawinan, agama, dan preferensi. (Utama, 2003).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Apendi (1997) tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Demak menunjukkan bahwa karakteristik pasien menurut umur, lama hari rawat tidak terbukti nyata berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sedangkan pendidikan terbukti nyata berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sukarni (2004) tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit

rawat inap Puskesmas Doro Kabupaten Pekalongan menunjukkan ada hubungan pendidikan, dan pekerjaan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Suciningrum (2004) tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara umur, pendidikan, dan lama perawatan dengan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Supardi S, Handayani R, dan Notosiswoyo M (2008) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap di puskesmas menyatakan bahwa faktor-faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas adalah kelompok usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status ekonomi dan jaminan kesehatan sedangkan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas adalah lokasi dan adanya biaya berobat.

## 2. Beberapa Karakteristik Pasien Yang Tidak Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Puskesmas Banyumas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan umur, jenis kelamin, status pembiayaan pasien, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelayanan di Puskesmas Banyumas. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan pendapat para ahli seperti Azwar, 1996 ; Maslow, 1970; Kossen;1986, Schein,1991), dalam Utama, 2003, bahwa beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien adalah : umur, jenis kelamin, lama perawatan, sumber biaya, diagnosis penyakit, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, suku bangsa, tempat tinggal, kelas perawatan, status perkawinan, agama, dan preferensi. (Utama, 2003)

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Perwati (1997) tentang hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan

pelayanan di instalasi rawat inap I RSUD dr. Sardjito menunjukkan ada hubungan umur, jenis kelamin, dan tempat asal dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Koratiwida (2003) tentang hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan poliklinik umum menunjukkan bahwa ada hubungan antara umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan dengan tingkat kepuasan. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa jenis kelamin merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian Novianti (2004) menunjukkan ada hubungan karakteristik pasien meliputi umur, pendidikan, dan penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Pasar Rebo.

Hasil analisis tabulasi silang umur dengan tingkat kepuasan penelitian ini menunjukkan fenomena yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Secara teoritik seseorang dengan umur produktif cenderung tidak puas dibandingkan dengan umur yang tidak produktif. Hasil penelitian ini menunjukkan proporsi responden yang dalam kelompok umur produktif



(48,3%) menyatakan tidak puas lebih rendah dibandingkan dengan kelompok umur tidak produktif (41,2%) yang menyatakan tidak puas.

Hasil analisis tabulasi silang jenis kelamin dengan tingkat kepuasan penelitian ini menunjukkan fenomena yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada perbedaan proporsi responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan tentang kepuasan terhadap pelayanan.

Hasil analisis tabulasi silang status pasien (sumber biaya) dengan tingkat kepuasan penelitian ini menunjukkan fenomena yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Secara teoritik seseorang dengan status pembiayaan askes/jamkesmas memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang status pembiayaannya umum. Hasil penelitian ini menunjukkan proporsi responden dengan status pembiayaan askes yang puas (57,7%), dibandingkan dengan pasien umum yang puas (44,4%). Namun secara statistik tersebut menunjukkan tidak ada hubungan antara status pembiayaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil analisis tabulasi silang pekerjaan dengan tingkat kepuasan penelitian ini menunjukkan fenomena yang berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Hasil statistik tersebut menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan antara berbagai jenis pekerjaan responden.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Sebagian besar responden puas (51,3%) terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Banyumas, dan 48,7% responden tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan Puskesmas Banyumas.
2. Karakteristik responden sebagian besar perempuan (52,7%), menikah (61,3%), pasien askes/jamkesmas (52,0%), berpendidikan menengah (51,3%), sebagai ibu rumah tangga (28,0%), dan memiliki kelompok umur produktif (78,7%).
3. Tidak ada hubungan antara umur, pekerjaan, jenis kelamin, dan status pembiayaan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Banyumas. Ada hubungan antara pendidikan dan status perkawinan pasien dengan

tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Banyumas.

4. Ada pengaruh bersama-sama pendidikan dan status perkawinan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Banyumas.

### Saran

1. Puskesmas Banyumas Kabupaten Banyumas untuk segera meningkatkan pelayanan rawat

jalannya terutama aspek kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan di puskesmas dan ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan.

2. Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas melakukan monitoring mutu pelayanan rawat jalan per semester dan survei kepuasan pasien puskesmas secara rutin per tahun.

### Daftar Pustaka

- Apendi, 1997. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit Rawat Inap RSUD Demak, Universitas Diponegoro Semarang
- Badong I, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Donggala, *Jurnal Ilmiah Santina* vol 2 No 3 Juli 2005, 231-238.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, Jakarta
- Mote Frederik, 2008. Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan public di puskesmas Ngesrep Semarang, Jawa Tengah
- Notoatmojo S, 2005. Metode Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta.
- Noviati T, 2004. Analisis Hubungan Faktor-Faktor Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo, Universitas Indonesia, Jakarta
- Perwati N, 1997. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan di Instalasi Rawat Inap I RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, Universitas Diponegoro, Semarang
- Sukarni S, 2004. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Perawatan Doro Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan, Universitas Diponegoro, Semarang

- Suciningrum T, 2004. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Rawat Inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, Universitas Diponegoro, Semarang
- Koratiwida N, 2003. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Terhadap Pelayanan Poliklinik Umum Rumah Sakit Sumber Waras, Universitas Indonesia, Jakarta
- Supardi S, Handayani R, dan Notosiswoyo H, 2008, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Puskesmas, Badan Litbangkes, Depkes RI, Jakarta
- Singarimbun M, dan Effendi, 1995, Metode Penelitian Survei, LP3ES, Jakarta
- Utama S, 2003. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan

