

## **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS WUNDULAKO KABUPATEN KOLAKA**

***Factors Related To The Quality Of Health Service In Wundulako Health Center, Kolaka District***

**Buyung Febryanto<sup>1</sup>, Tasman<sup>2</sup>, Jumartin Gerung<sup>3</sup>**

Program Studi Kesehatan Masyarakat

Stikes Mandala Waluya Kendari

(laskartinggi03@gmail.com, 082296450013)

### **ABSTRAK**

Masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian dari manajemen akan memberikan berbagai manfaat bagi manajemen suatu instansi. Oleh karena itu, setiap pemberi layanan kesehatan atau profesi layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien perlu memiliki keterampilan, termasuk dalam berkomunikasi dengan konsumen/pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka.

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Populasi adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka. Jumlah sampel sebanyak 88 responden. Penelitian ini menggunakan uji *Chi-square test*.

Hasil uji statistik pada tingkat signifikansi  $\chi^2_{\text{tab}} = 3,841$ , diperoleh hasil ada hubungan antara fasilitas dengan mutu pelayanan dengan nilai ( $\chi^2_{\text{hit}} = 26,631$ ), ada hubungan antara disiplin petugas dengan mutu pelayanan dengan nilai ( $\chi^2_{\text{hit}} = 8,046$ ), ada hubungan antara prosedur pelayanan dengan mutu pelayanan dengan nilai ( $\chi^2_{\text{hit}} = 5,115$ ).

Kesimpulan menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka berhubungan dengan semua variabel penelitian. Oleh karena itu pihak Puskesmas perlu meningkatkan fasilitas Puskesmas serta meningkatkan disiplin petugas dan melakukan pekerjaan sesuai prosedur pelayanan.

**Kata Kunci : Mutu pelayanan, Fasilitas, Disiplin petugas, Prosedur pelayanan**

### **ABSTRACT**

*Society wanted a service that corresponds to their expectations. Quality health care as one part of management will provide a wide range of benefits for the management of an agency. Therefore, any health care provider or a health care profession that directly serve patients need to have skills, including communication with the consumer / patient. This study aims to determine the factors associated with the quality of health services in Puskesmas Wundulako Kolaka.*

*This research is an analytic study with cross sectional study. The population is all outpatients in health centers Wundulako Kolaka. The total sample of 88 respondents. This study using Chi-square test.*

*The results of statistical tests at the significance level  $\chi^2_{\text{tab}} = 3,841$ , the result is no relationship between facilities with quality of service with the value ( $\chi^2_{\text{hit}} = 26.631$ ), there is a relationship between the discipline of officers with the quality of service with the value ( $\chi^2_{\text{hit}} = 8.046$ ), there is a relationship between service procedures with the quality of service with the value ( $\chi^2_{\text{hit}} = 5.115$ ).*

*The conclusion showed that the quality of health services at the health center Kolaka Wundulako in touch with all the variables. Therefore, the need to improve facilities PHC health centers and improve discipline officers and do the job according to the procedure of service.*

**Keywords : Quality of Service, Amenities, Disciplined officers, Service procedures**

## PENDAHULUAN

Masyarakat menginginkan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Mutu pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian dari manajemen akan memberikan berbagai manfaat bagi manajemen suatu instansi. Oleh karena itu, setiap pemberi layanan kesehatan atau profesi layanan kesehatan yang secara langsung melayani pasien perlu memiliki keterampilan, termasuk dalam berkomunikasi dengan konsumen/pasien. Meski demikian mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan dari tingkat kemampuan kademisnya, tetapi juga oleh sifat-sifat kemanusiaan yang dimiliki oleh petugas kesehatan disuatu rumahsakit maupun di puskesmas.<sup>1</sup>

Kualitas harus dipandang lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga mengikuti proses, lingkungan terlebih lagi menusianya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>2</sup>

Gufran (2015) menguraikan bahwa layanan kesehatan bermutu dalam pengertian yang luas diartikan sejauh mana realitas layanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kriteria dan standar profesional medis terkini dan baik yang sekaligus telah memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan tingkat efisiensi yang optimal.<sup>3</sup>

Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah puskesmas

yang merupakan unit organisasi pelayanan kesehatan terdepan dengan misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang tugasnya melaksanakan pembinaan, pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di suatu wilayah tertentu.

Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas bersifat menyeluruh yang meliputi aspek *promotive, preventive, curative* dan *rehabilitative*. Namun, sampai sekarang Puskesmas lebih banyak berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan medis dengan mutu yang tidak memadai, sedangkan fungsi lainnya termasuk penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat kurang mendapat perhatian.<sup>5</sup>

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan

kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.<sup>6</sup>

Azwar (2013) menyatakan pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaranya sesuai dengan standar kode etik profesi yang ditetapkan. Selain itu faktor utama dalam pelayanan kesehatan yang menentukan kepuasan selain mutu hasil mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun dan kelengkapan sarana.<sup>7</sup>

Puskesmas Wundulako memiliki fasilitas/sarana pelayanan petugas yang kurang memadai dan kurangnya kedisiplinan pegawai serta adanya ketidakpuasan pelayanan sebagai penerima jasa pelayanan, hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan pasien yang setiap tahunnya terjadi, yakni pada tahun 2015 sebanyak 3.412 pasien, tahun 2016 sebanyak 3.519 dan periode Januari s/d Mei sebanyak 1.100 kunjungan, dan menunjukkan kunjungan cenderung tidak stabil pada tahun 2015-2017.<sup>8</sup>

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian tentang “*Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wundulako*”.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study* yakni penelitian yang hendak menganalisis hubungan antara variabel dependen dan independen yakni hubungan antara fasilitas, disiplin petugas, prosedur pelayanan dengan mutu pelayanan. Penelitian ini telah dilaksanakan pada Januari 2019 di Puskesmas Wundulako. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berada di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka, yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang berjumlah 1.100 pasien dan sampel sebesar 88 responden dengan metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Instrumen atau alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Uji statistik penelitian ini menggunakan *uji Chi square test*.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 88 responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki terdapat 40 responden (45.5%) dan Perempuan terdapat 48 responden (54.5). Untuk umur dari 88 responden terdapat 30 responden (34.1%) berumur 14 - 21 tahun, 25 responden (28.4%) berumur 22 – 29, 32 responden (36,4%) berumur 30 – 37, dan 1 responden (1.1%) berumur > 37. Untuk pekerjaan dari 88 responden yang berstatus Tidak bekerja terdapat 22 responden (25.0%), PNS terdapat 12 responden (13.6%), Wiraswasta terdapat 12 responden (13.6%), Petani terdapat 8

responden (9,1%), Mahasiswa terdapat 13 responden (14,8%) dan IRT terdapat 21 responden (23,9%).

Hasil penelitian tabel 2 menunjukkan bahwa dari 88 responden terdapat 27 responden (30,7%) fasilitas/sarana cukup dengan mutu pelayanan cukup dan 21 responden (23,8%) fasilitas/sarana cukup dengan mutu pelayanan kurang sedangkan fasilitas/sarana kurang dengan mutu pelayanan cukup terdapat 1 responden

(1,1%) dan fasilitas/sarana kurang dengan mutu pelayanan kurang terdapat 39 responden (44,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai  $X^2$  hitung >  $X^2$  tabel ( $26,631 > 3,841$ ), maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan fasilitas/sarana pada kunjungan pasien di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka dan uji *Phi* ( $\phi$ ) = 0,575 dengan hubungan kuat.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di wilayah Kerja Puskesmas Wundulako Tahun 2019**

Karakteristik	n (98)	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	40	45,5
Perempuan	48	54,5
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
<b>Umur</b>		
14-21	30	34,1
22-29	25	28,4
30-37	32	36,3
> 37	1	1,1
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	22	25,0
PNS	12	13,6
Wiraswasta	12	13,6
Petani	8	9,1
Mahasiswa	13	14,8
Ibu Rumah Tangga	21	23,9
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer, 2019

Hasil penelitian tabel 2 menunjukkan bahwa dari 88 responden terdapat 17 responden (19,3%) disiplin petugas cukup dengan mutu pelayanan cukup dan 16 responden (18,2%) disiplin petugas cukup dengan mutu pelayanan kurang sedangkan disiplin petugas kurang dengan mutu pelayanan cukup terdapat 11 responden (12,5%) dan disiplin petugas kurang

dengan mutu pelayanan kurang terdapat 44 responden (50,0%). Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai  $X^2$  hitung >  $X^2$  tabel ( $8,046 > 3,841$ ), maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian terdapat hubungan antara disiplin petugas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Wundulako Kabupaten

Kolaka dan uji  $\Phi$  ( $\varphi$ ) = 0,328 dengan hubungan sedang.

Hasil penelitian tabel 2 menunjukan bahwa dari 88 responden terdapat 21 responden (23,9%) prosedur pelayanan cukup dengan mutu pelayanan cukup dan 28 responden (31,8%) prosedur pelayanan cukup dengan mutu pelayanan kurang sedangkan prosedur pelayanan kurang dengan mutu pelayanan cukup terdapat 7 responden (7,9%) dan prosedur pelayanan

kurang dengan mutu pelayanan kurang terdapat 32 responden (36,4%). Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai  $X^2$  hitung >  $X^2$  tabel ( $5,115 > 3,841$ ), maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan prosedur pelayanan pada Puskesmas Wundulako kabupaten Kolaka dan uji  $\Phi$  ( $\varphi$ ) = 0,266 dengan hubungan sedang.

**Tabel 2. Hubungan Fasilitas/Sarana, Disiplin Petugas, Prosedur Pelayanan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka Tahun 2019**

<b>Variabel</b>	<b>Mutu pelayanan</b>						<b>Uji Statistik</b>
	<b>Cukup</b>		<b>Kurang</b>		<b>Total</b>		
	<b>n</b>	<b>(%)</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>	<b>n</b>	<b>(%)</b>	
<b>Fasilitas</b>							
Cukup	27	30,7	21	23,8	48	54,5	$X^2$ hit = 26,631
Kurang	1	1,1	39	44,4	40	45,5	$X^2$ tab = 3,841
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>31,8</b>	<b>60</b>	<b>68,2</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	$\varphi = 0,575$
<b>Disiplin petugas</b>							
Cukup	17	19,3	16	18,2	33	37,5	$X^2$ hit = 8,046
Kurang	11	12,5	44	50,0	55	62,5	$X^2$ tab = 3,841
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>31,8</b>	<b>60</b>	<b>68,2</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	$\varphi = 0,328$
<b>Prosedur pelayanan</b>							
Cukup	21	23,9	28	31,8	49	55,7	$X^2$ hit = 5,115
Kurang	7	7,9	32	36,4	39	44,3	$X^2$ tab = 3,841
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>31,8</b>	<b>60</b>	<b>68,2</b>	<b>88</b>	<b>100</b>	$\varphi = 0,266$

Sumber : Data Primer, 2019

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menggunakan *Chi square* menunjukan bahwa dari 88 responden (100%), responden yang mengatakan fasilitas/sarana cukup sebanyak 48 responden (54,5%), yang mengatakan mutu pelayanan cukup sebanyak 27 (30,7) responden, hal ini di

karenakan responden merasa puas dengan fasilitas/sarana serta kondisi lingkungan puskesmas yang nyaman sehingga berpengaruh dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako, dan yang mengatakan mutu pelayanan kurang sebanyak 21 (23,8%)

responden, hal ini dikarenakan responden merasa bahwa kelengkapan ruang pasien masih kurang. Sedangkan responden yang mengatakan fasilitas/sarana kurang sebanyak 40 (45,5%) responden, diantaranya 1 (1,1%) mengatakan mutu pelayanan cukup, hal ini karena responden merasa pelayanan yang di dapatkan sudah baik meski fasilitas/sarana masih kurang, dan yang mengatakan mutu pelayanan kurang sebanyak 39 (44,4%) hal ini di karenakan responden merasa fasilitas/sarana masih kurang seperti saat mengantri di loket pendaftaran tidak mendapatkan kursi untuk duduk.

Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai  $X^2$  hitung >  $X^2$  tabel ( $26.631 > 3.841$ ), maka  $H_0$  di tolak. Dengan demikian terdapat hubungan antara disiplin petugas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka dan uji *Phi* ( $\phi$ ) = 0,328 dengan hubungan sedang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Setia Budi (2014) hubungan antara fasilitas/Sarana, motivasi, supervisi dengan mutu pelayanan di Puskesmas Mokila Kabupaten Sorong-Papua barat”, menyatakan Baik buruknya mutu pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas/sarana motivasi dan budaya organisasi.<sup>9</sup>

Hasil penelitian menggunakan *Chi square* menunjukan bahwa dari 88 responden (100%), responden yang mengatakan disiplin petugas cukup sebanyak 33 (37,5%) responden, yang mengatakan mutu pelayanan cukup sebanyak 17 (19,3%) responden, hal ini

dikarenakan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan serta kondisi lingkungan puskesmas yang nyaman sehingga berpengaruh dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako, dan yang mengatakan mutu pelayanan kurang sebanyak 16 (18,2%) responden, hal ini di karenakan responden merasa bahwa kelengkapan ruang pasien masih kurang. Sedangkan responden yang mengatakan disiplin petugas kurang sebanyak 55 (62,5%) responden, diantaranya 11 (12,5%) responden mengatakan mutu pelayanan cukup, hal ini karena responden merasa pelayanan yang didapatkan sudah baik dan tidak mengantri lama, dan yang mengatakan mutu pelayanan kurang sebanyak 44 (50%) hal ini dikarenakan responden merasa petugas kurang memperhatikan pasien dan kurang merespon keluhan pasien seperti saat pasien bertanya tentang ketersediaan obat dan petugas hanya menyarankan untuk menanyakan langsung ke apotek.

Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai  $X^2$  hitung >  $X^2$  tabel ( $8.046 > 3.841$ ), maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian terdapat hubungan antara disiplin petugas dengan mutu pelayanan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka dan uji *Phi* ( $\phi$ ) = 0,328 dengan hubungan sedang.

Hasil penelitian menggunakan *Chi square* menunjukan bahwa dari 88 responden (100%), responden yang mengatakan prosedur pelayanan cukup sebanyak 49 (55,7%)

responden, yang mengatakan mutu pelayanan cukup sebanyak 21 (23,9%) responden, hal ini dikarenakan responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan sesuai prosedu, dan yang mengatakan mutu pelayanan kurang sebanyak 28 (31,8%) responden, hal ini dikarenakan responden merasa bahwa kelengkapan ruang pasien masih kurang serta pasien masih sering tidak dapat tempat duduk saat mengantri. Sedangkan responden yang mengatakan prosedur pelayanan kurang sebanyak 39 (44,3%) responden, diantaranya 7 (7,9%) responden mengatakan mutu pelayanan cukup, hal ini karena responden merasa pelayanan yang di dapatkan sudah baik dan tidak mengantri lama serta, dan yang mengatakan mutu pelayanan kurang sebanyak 32 (36,4%) hal ini dikarenakan responden merasa petugas kurang memperhatikan pasien dan kadang ada pasien yang mendapatkan pelayanan lebih cepat dibanding yang sudah mengantri.

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi Square* diperoleh nilai  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel ( $5,115 > 3.841$ ), maka  $H_0$  di tolak, dengan demikian terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan prosedur pelayanan pada Puskesmas Wundulako kabupaten Kolaka dan uji *Phi* ( $\varphi$ ) = 0,266 dengan hubungan sedang.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan, Ada hubungan kuat

Fasilitas/sarana dengan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka, ada hubungan sedang disiplin petugas terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka, Ada hubungan sedang Prosedur pelayanan terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran dalam penelitian ini yakni, Di harapkan kepada pihak Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka agar menambah sarana dan prasarana kesehatan agar dapat memaksimalkan mutu pelayanan di Puskesmas, diharapkan kepada petugas kesehatan Puskesmas Wundulako khususnya bagian pelayanan agar selalu disiplin dalam bekerja serta selalu menjaga kemaksimalan dalam pemberian pelayanan kepada pasien agar pasien merasa puas pada saat mendapatkan perawatan di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka, Sebagai masukan untuk peneliti selanjutnya serta sumber reverensi terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di puskesmas.

## UCAPAN TERIKASIH

Penulis menyampaikan dengan penuh rasa hormat, mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan pula pada pihak Yayasan Mandala Waluya yang telah memberikan kesempatan kepada kami dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi

khususnya dibidang pendidikan. Pihak yang terkait hal ini masyarakat yang berada di Wilayah Kerja Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka terima kasih atas ketersediaan waktu dan lokasi selama penelitian, dan seluruh pihak atas motivasi dan dukungannya.

Magister Kesehatan Masyarakat (tidak diterbitkan), Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS, Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Pohan. 2016. Manajemen Administrasi Puskesmas. Jakarta: Universitas Indonesia.
2. Depkes. RI. 2012. Pedoman Kerja Puskesmas, Jilid 1. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
3. Gufran. 2015. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
4. Kemenkes RI. 2014. Fasilitas kesehatan. Jilid 1. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
5. Karim. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
6. Kusnawati. 2012. Pedoman lokakarya Mini Puskesmas. Jakarta.
7. Azwar. 2012. faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Palanro Kabupaten Barru [Skripsi].
8. Puskesmas Wundulako. 2017. Profil Puskesmas.
9. Setia, Budi. 2014. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien rawat Inap Rumah Sakit Umum Laki Padada Kabupaten Tana Toraja [Tesis].