

HUBUNGAN SIKAP PETUGAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI KIA UPTD PUSKESMAS I DENPASAR TIMUR

Ni Luh Putu Lili Darmayanti¹, NLP Dina Susanti¹, Putu Noviana Sagitarini¹

¹Fakultas Kesehatan Institut Teknologi dan Kesehatan Bali
Korespondensi penulis: lilidarmayanti7@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) menandakan bahwa pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) harus ditingkatkan. Menerapkan sikap positif kepada seluruh pasien merupakan cara yang dapat dilakukan oleh petugas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien agar pasien berminat untuk melakukan *antenatal care* guna menurunkan AKI

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) UPTD Puskesmas I Denpasar Timur

Metode: Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross-sectional study*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability* sampling yaitu *consecutive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 172 responden dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan, dari 172 responden mayoritas responden yaitu 94 (54,7%) menyatakan sikap petugas kesehatan dalam kategori positif dan mayoritas responden yaitu 90 (52,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Hasil uji *Spearman Rho* menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien, dengan *p-value* <0,001

Kesimpulan: Semakin positif sikap petugas kesehatan maka semakin puas pasien. Sehingga diharapkan petugas kesehatan dapat menerapkan sikap ramah, sopan santun dan memiliki empati pada semua pasien guna meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan AKI

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Petugas Kesehatan, Sikap

1. PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization (WHO)* sehat adalah suatu keadaan dimana seseorang tidak hanya terbebas dari penyakit atau kelemahan, tetapi juga adanya keseimbangan antara fungsi fisik, mental, sosial dan spiritual yang saling berkesinambungan (Jacob & Sandjaya, 2018). Kesehatan adalah hak setiap warga negara sehingga untuk menjamin kesehatan warga negara tersebut diperlukan suatu sistem untuk mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap dapat hidup sehat (Nasution dkk., 2022). Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk menunjang kesehatan masyarakat adalah dengan cara membangun instansi pemerintah disetiap kecamatan sebagai unit penyelenggara

pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut Puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerjanya, yaitu suatu kecamatan. Tercapainya masyarakat yang sehat di wilayah tersebut merupakan visi dari Puskesmas. Untuk dapat mencapai visi tersebut, Puskesmas diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang optimal dan bermutu sesuai dengan standar

pelayanan kesehatan yang baik agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang menggunakan pelayanan kesehatan tersebut (Effendi, 2020).

Tingginya Angka Kematian Ibu (AKI) menandakan bahwa pelayanan KIA harus ditingkatkan baik dari segi jangkauan maupun kualitas pelayanannya. Dengan demikian minat ibu hamil dalam melakukan kunjungan *antenatal care* akan meningkat sehingga dapat menurunkan AKI (Sari & Sab'ngatun, 2018). Agar ibu hamil berminat untuk melakukan kunjungan *antenatal care*, maka ibu hamil harus merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh petugas kesehatan. Kepuasan adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima seseorang telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, sehingga pasien akan merasa puas (Nursalam, 2022). Kepuasan pasien akan berpengaruh dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh petugas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien tanpa biaya yang besar adalah dengan cara menerapkan sikap positif kepada seluruh pasien, karena sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Iryadi, 2020).

Sikap petugas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang berkunjung ke puskesmas, karena suatu sikap yang ramah, tenang, adanya kontak mata, perhatian, sabar dan memperlihatkan mimik wajah yang empati ketika mendengarkan keluhan pasien dapat membuat pasien merasa nyaman dan puas dalam mendapatkan pelayanan diberikan oleh tenaga kesehatan. Keramahan serta sikap yang sopan santun seluruh tenaga kesehatan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika petugas kesehatan memiliki sikap yang ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan kesehatan. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya semua orang akan

menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun (Akbar & Risky, 2020). Pasien menilai pelayanan kesehatan memuaskan tidak hanya dilihat dari prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan tersebut melainkan pasien juga melihat bagaimana perawat dan petugas kesehatan lainnya melayani pasien

dengan baik sesuai dengan kompetensinya, cara berkomunikasi, serta memiliki sikap yang ramah kepada semua pasien yang datang ke pelayanan kesehatan tanpa membedakan status pasien (Sesrianty dkk., 2019).

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross-sectional study* yang dilaksanakan pada bulan Februari-April 2024 di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) UPTD Puskesmas I Denpasar Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan kunjungan ke poli KIA UPTD Puskesmas I Denpasar Timur pada bulan November tahun 2023 yaitu sebanyak 301 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 172 orang dengan teknik pengambilan sampel *Consecutive Sampling*, yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Variabel independent dalam penelitian ini yaitu sikap petugas kesehatan. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pasien. Proses pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua kuesioner, yaitu kuesioner sikap petugas kesehatan dan kuesioner kepuasan pasien, kemudian diberikan secara langsung kepada responden setelah pasien mendapatkan pelayanan di poli KIA .

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat berfungsi untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel dalam penelitian ini yaitu karakteristik umum responden, variabel sikap petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Kemudian, analisa bivariat berfungsi mengetahui hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Analisis yang digunakan

yaitu uji *Spearman's Rho* karena data tidak terdistribusi normal.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas I Denpasar Timur yang merupakan salah satu unit pelayanan

kesehatan yang berlokasi di wilayah Kecamatan Denpasar Timur dan mulai beroperasi tanggal 10 Oktober 1957. UPTD Puskesmas I Denpasar Timur tepatnya berlokasi di Jalan Pucuk No 1 Denpasar Timur.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia, Pendidikan Terakhir, Dan Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia (tahun)		
10-20	10	5,8
21-30	96	55,8
31-40	58	33,7
41-50	8	4,7
Pendidikan terakhir		
SD	13	7,6
SMP	20	11,6
SMA	82	47,7
Perguruan tinggi	57	33,1
Pekerjaan		
PNS	3	1,7
Pegawai swasta	38	22,1
Wiraswasta	43	25,0
Tenaga kesehatan	4	2,3
Ibu rumah tangga	77	44,8
Lainnya	7	4,1

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien dan sikap petugas kesehatan

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sikap petugas kesehatan		
Positif	94	54,7
Netral	78	45,3
Kepuasan pasien		
Puas	90	52,3
Cukup puas	82	47,7

Tabel 3. Hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien

			Sikap Petugas Kesehatan	Kepuasan Pasien
<i>Spearman's Rho</i>	Sikap Petugas Kesehatan	Correlation Coefficient	1.000	.653
		Sig. (2-tailed)	.	.000
	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	.653	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	172	172

Berdasarkan distribusi tabel diatas menunjukkan bahwa dari 172 responden, pada tabel 1 mayoritas responden berusia 21-30 tahun yaitu 96 dengan persentase 55,8%. Kemudian, sebagian besar responden menempuh pendidikan terakhir di bangku SMA yaitu berjumlah 82 responden dengan

persentase 47,7% dan mayoritas responden sebagai ibu rumah tangga yaitu berjumlah 77 responden dengan persentase 44,8%.

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil pengukuran pada variabel sikap petugas kesehatan, responden yang menyatakan sikap

petugas kesehatan dalam kategori positif yaitu 94 orang (54,7%) dan dalam kategori netral 78 orang (45,3%). Kemudian hasil pengukuran pada variabel kepuasan pasien di dapatkan hasil 90 (52,3%) responden menyatakan puas dan 82 (47,7%) responden menyatakan cukup puas.

Berdasarkan uji korelasi *Spearman rho* didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) UPTD Puskesmas I Denpasar Timur. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai *p-value* <0,001 dimana nilai tersebut <0,05. Kedua variabel dalam penelitian ini memiliki kekuatan korelasi hubungan yang kuat ($r=0,653$) dan bersifat searah atau bisa dikatakan arah korelasi positif (+). Sehingga pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa sikap petugas kesehatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau puas dimana produk atau jasa yang diterima seseorang telah sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi, sehingga pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kualitas produk atau pelayanan, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, dan pelayanan (Nursalam, 2022). Jika tempat pelayanan kesehatan mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pasien (Taekab dkk.,2019).

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh petugas kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan cara menerapkan sikap positif kepada seluruh pasien, karena sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Iryadi, 2020). Dari hasil yang peneliti dapatkan, sikap petugas kesehatan berpengaruh pada kepuasan pasien karena

pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Maka dari itu semakin baik sikap yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan maka akan semakin puas pasien yang menerima pelayanan kesehatan di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA).

4. SIMPULAN

Mayoritas responden yaitu 94 (54,7%) menyatakan sikap petugas dalam kategori positif dan sebagian besar responden yaitu 90 (52,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan sikap petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) UPTD Puskesmas I Denpasar Timur.

5. REFERENSI

- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90.
- Gurusinga, R. (2022). Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi*, 4(2), 85–90.
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13.
- Ikhsan Akbar, M., & Risky MS, S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah Dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal Of Public Health*, 3(1), 11–17.
- Jacob, D. E., & Sandjaya. (2018). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hidup Masyarakat Karubaga District

- Sub District Tolikara Propinsi Papua. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan (JNIK) LP2M Unhas*, 1, 1–15.
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532.
- Nur Safitri, R., & Wahyono, B. (2021). Indonesian Journal of Public Health and Nutrition Hubungan Antara Kinerja Petugas Poli KIA Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Rembang 1 Article Info. *Ijphn*, 1(3), 697–702.
- Nursalam, P. D. (2022). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Selemba Medika.
- Roni Iryadi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidan Terhadap Kepuasan Pasien KIA di Puskesmas Pangenan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (Online)*, 1(3), 60–65.
- Rismalinda, M, K. (2017). *Buku Ajar Psikologi Kesehatan*. CV. Trans Info Media.
- Sari, A. N., & Sab'ngatun, S. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Pemeriksaan Kehamilan (K4) pada Ibu Hamil TM III di BPM Dyah Surti Gonilan Sukoharjo 2017. *Jurnal Kebidanan Harapan Ibu Pekalongan*, 4, 94–100.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126.
- Shintami, U. (2020). Pengaruh Sikap Bidan dalam Asuhan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 2(1), 80–87.
- Swarjana, I. K. (2022a). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan*. Andi.
- SY Evisusanti. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Medrec Journal*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-taekab.com>
- Taekab, A. H., Suryati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jkm, Volume 7*(ISSN: 2356-3346), 31–40.