

## Gambaran Mutu Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Bersertifikasi ISO di Kota Makassar Tahun 2016

Muhammad Rusmin<sup>1</sup>, Syahratul Aeni<sup>2</sup>, Andi Fitri Yuliarma<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Bagian Administrasi Rumah Sakit FKIK UIN Alauddin Makassar

<sup>2</sup> Bagian Epidemiologi FKIK UIN Alauddin Makassar

<sup>3</sup> Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKIK UIN Alauddin Makassar

### ABSTRAK

ISO merupakan salah satu alat meningkatkan mutu layanan puskesmas untuk mewujudkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran mutu Pelayanan Rawat Inap puskesmas Bersertifikasi ISO di Kota Makassar. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan survei yang bersifat deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada puskesmas bersertifikasi ISO di Kota Makassar. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 252 orang. Hasil penelitian menunjukkan tertinggi pada puskesmas kassi-kassi dengan dimensi *reliability* responden yang menyatakan sangat puas (37,7%) dan puas sebanyak (62,3%). *emphy* responden yang menyatakan sangat puas (33,3%) dan puas (66,7%). *Tangible* responden yang menyatakan sangat puas (81,2%) dan puas (18,8%) dan terendah pada puskesmas jumpandang baru dengan dimensi kehandalan *reliability* responden yang menyatakan sangat puas (21,1%), responden yang puas (77,2%) dan kurang puas sebanyak (1,8%). *emphy* responden yang menyatakan sangat puas (15,8%) dan responden yang menyatakan puas (84,2%). *Tangible* responden yang menyatakan sangat puas (24,6%), puas (71,9%) dan kurang puas (3,5%). Diharapkan puskesmas yang berstandar ISO dapat mempertahankan aspek yang dianggap pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, dan dapat melakukan perbaikan-perbaikan yang dianggap pasien belum puas dengan layanan yang diberikan demi peningkatan mutu layanan di puskesmas.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien (Mutu Pelayanan), Puskesmas ISO*

### PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang kesehatan, menerapkan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Pelayanan Kesehatan berstandar ISO 9001:2008 adalah Pelayanan yang menggunakan Standart sistem manajemen

mutu atau suatu sistem standarisasi produk maupun proses yang dikaitkan langsung dengan pelayanan kesehatan. Standar ISO adalah standar sistem manajemen mutu yang digunakan untuk menilai apakah sistem manajemen mutu dibakukan, dijalankan, dimonitor, dievaluasi dan diperbaiki terus menerus.

Berdasarkan laporan tahunan (kunjungan pasien) puskesmas rawat inap kota Makassar yang sudah tersertifikasi

SMM ISO selama kurun waktu 3 tahun terakhir: Puskesmas batua raya sebanyak 730 tahun 2012, tahun 2013 sebanyak 1.717 dan tahun 2014 sebanyak 904, Puskesmas kassi-kassi sebanyak 881 tahun 2012, tahun 2013 sebanyak 740, dan tahun 2014 775, Puskesmas mamajang sebanyak 90 tahun 2012, tahun 2013 sebanyak 66, tahun 2014 sebanyak 448, Puskesmas jumpandang baru sebanyak 174 tahun 2012, tahun 2013 sebanyak 231, tahun 2014 sebanyak 246 dan Puskesmas pattigalloang sebanyak 193, tahun 2013 sebanyak 268 dan pada tahun 2014 sebanyak 188. Dari data kunjungan pasien diatas mengalami fluktuasi yaitu naik turun.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### *Waktu dan Lokasi Penelitian*

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 17 februari – 16 maret 2016. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada puskesmas berstandar ISO yaitu Puskesmas Batua, Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Jumpandang Baru, Puskesmas Mamajang, dan Puskesmas Pattigalloang.

### *Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel*

Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian Kuantitatif dengan pendekatan survei yang bersifat deskriptif.

Populasi penelitian ini adalah pasien

rawat inap di enam puskesmas yaitu Puskesmas Batua, Puskesmas Kassi-Kassi, Puskesmas Jumpandang Baru, Puskesmas Mamajang, dan Puskesmas Pattigalloang.

Sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *cluster. cluster Sampling* adalah teknik memilih sampel dari kelompok-kelompok unit – unit yang kecil atau *cluster*. Populasi dari *cluster* merupakan subpopulasi dari total populasi. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 252 responden dengan sampel setiap puskesmas adalah PKM Batua Raya sebanyak 64 responden, PKM pattigalloang sebanyak 21 responden, PKM mamajang sebanyak 41 responden, PKM kassi-kassi sebanyak 69 responden dan PKM jumpandang baru sebanyak 57 responden.

## **HASIL PENELITIAN**

### *Karakteristik Responden*

Berdasarkan hasil penelitian kelompok umur pada puskesmas jumpandang baru, puskesmas mamajang, puskesmas batua raya dan puskesmas kassi-kassi paling tinggi pada usia 17-26, dan puskesmas pattigalloang paling tinggi pada usia 27-36.

Berdasarkan hasil penelitian jenis kelamin pada puskesmas jumpandang baru, puskesmas pattigalloang, puskesmas mamajang, puskesmas batua raya dan puskesmas kassi-kassi paling tinggi pada perempuan.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat pendidikan pada puskesmas jumpandang baru, puskesmas pattigalloang, puskesmas mamajang, puskesmas batua raya dan puskesmas kassi-kassi paling tinggi pada tingkat SMA

puskesmas jumpandang baru sebanyak 48 (84,2%).

Pada tabel 3 tentang distribusi kepuasan responden berdasarkan dimensi *tangibel* pada unit rawat inap puskesmas berstandar ISO di kota Makassar tahun 2016, respond-

**Tabel 1. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability* pada Unit Rawat Inap Puskesmas Bersertifikasi ISO di Kota Makassar tahun 2016**

Dimensi Mutu	PKM JB		PKM PT		PKM MM		PKM Batua		PKM KK	
<i>Reliability</i> (kehandalan)	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Sangat puas	12	21,1	2	9,5	7	17,1	15	23,4	26	37,7
Puas	44	77,2	19	90,5	34	82,9	49	76,6	43	62,3
Kurang puas	1	1,8								
Total	57	100	21	100	41	100	64	100	69	100

Sumber: *Data Primer, 2016*

#### *Dimensi Mutu Pelayanan.*

Pada tabel 1 tentang distribusi kepuasan responden berdasarkan dimensi *reliability* pada unit rawat inap puskesmas berstandar ISO di kota Makassar tahun 2016 dari 5 puskesmas responden yang memberikan tanggapan sangat puas, puas dan kurang puas tertinggi pada puskesmas kassi-kassi sebanyak 26 (37,7%), puskesmas batua sebanyak 49 (76,6%), dan puskesmas jumpandang baru sebanyak 1 (1,8%).

Pada tabel 2 tentang distribusi kepuasan responden berdasarkan dimensi *empathy* pada unit rawat inap puskesmas berstandar ISO di kota Makassar tahun 2016, responden yang memberikan tanggapan sangat puas dan puas tertinggi pada puskesmas kassi-kassi sebanyak 23 (33,3%) dan

en yang memberikan tanggapan sangat puas, paling tinggi pada puskesmas kassi-kassi sebanyak 56 (81,2%), sedangkan puas dan kurang puas tertinggi puskesmas jumpandang baru sebanyak 41 (71,9%) dan 2 (3,5%).

## PEMBAHASAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011).

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan, manusia dituntut untuk berlaku lemah lembut, seperti dijelas-

kan dalam surah (Q.S Al-Imran/2 : 159):

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا  
غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahnya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Depag RI,2011).

Dimensi *reliability*

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mutu pelayanan berdasar-

56 responden (98,2%) dan yang menyatakan pelayanan masih kurang sebanyak 1 responden dengan tingkat kepuasan, sangat puas sebanyak 12 responden (21,1%), sedangkan puas sebanyak 44 responden (77,2%), dan kurang puas sebanyak 1 responden (1,8%). Sedangkan pada puskesmas Pattingalloang dari 21 responden yang menyatakan pelayanan yang baik sebanyak 21 responden (100%) dengan tingkat kepuasan, sangat puas sebanyak 2 responden (9,5%), dan puas sebanyak 19 responden (90,5%).

Pada puskesmas Mamajang yang menyatakan pelayanan yang baik dari 41 responden (100%) dengan tingkat kepuasan, responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 7 responden (17,1%), dan puas sebanyak 34 responden (82,9%), puskesmas Batua yang menyatakan pelaya-

**Tabel 2. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Empathy* pada Unit Rawat Inap Puskesmas Bersertifikasi ISO di Kota Makassar tahun 2016**

Dimensi Mutu	PKM JB		PKM PT		PKM MM		PKM Batua		PKM KK	
	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
<i>Empathy</i> (perhatian)										
Sangat puas	9	15,8	1	4,8	12	29,3	8	12,5	23	33,3
Puas	48	84,2	20	95,2	29	70,7	56	87,5	46	66,7
Total	57	100	21	100	41	100	64	100	69	100

Sumber: *Data Primer, 2016*

kan dimensi *reliability* pada puskesmas Jumpandang Baru dari 57 responden yang menyatakan pelayanan yang baik sebanyak

yanan yang baik dari 64 responden adalah sebanyak 64 responden (100%) dengan tingkat kepuasan, sangat puas sebanyak 15 responden (23,4%), puas sebanyak 49 re-

sponden (76,6%) dan pada puskesmas Kassi-Kassi yang menyatakan pelayanan yang baik dari 69 responden sebanyak 69 responden (100%).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Hidayah (2001) pada

responden (15,8%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 48 responden (84,2%), Pada puskesmas Patingaloang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 1 responden (4,8%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak

**Tabel 3. Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible* pada Unit Rawat Inap Puskesmas Bersertifikasi ISO di Kota Makassar tahun 2016**

Dimensi mutu	PKM JB		PKM PT		PKM MM		PKM Batua		PKM KK	
<i>Tangible</i> (Bukti Lansung)	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%	(n)	%
Sangat puas	14	24,6	13	61,9	29	70,7	49	76,6	56	81,2
Puas	41	71,9	8	38,1	12	29,3	15	23,4	13	18,8
Kurang puas	2	3,5								
Total	57	100	21	100	41	100	64	100	69	100

Sumber: *Data Primer, 2016*

puskesmas daya antenatalcare bahwa ditempat ia meneliti kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien sudah baik begitu pula dengan kejelasan petugas kesehatan dalam memberikan penjelasan kepada pasien dinilai cukup karena dipengaruhi oleh tingkat pendidikan pasien, semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka mudah untuk memahami penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam hal ini dokter, bidan dan perawat.

#### *Dimensi Empathy (Perhatian)*

Berdasarkan hasil penelitian pada puskesmas Jumpandang Baru menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat baik dengan tingkat kepuasan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 9

20 responden (95,2%), Puskesmas Mama-jang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 12 responden (29,3%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 29 responden (70,7%). Puskesmas Batua menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 8 responden (12,5%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 56 responden (87,5%) dan pada puskesmas Kassi-Kassi menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 23 responden (33,3%), sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 46 responden (66,7%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lasa, *et al* (2012) di Kota Palu, menggunakan rancangan deskriptif, hasilnya menyebutkan

bahwa tingkat kepuasan puskesmas ISO lebih tinggi (94,34%) daripada puskesmas non ISO (89,25%).

*Dimensi tangible (bukti fisik)*

Berdasarkan hasil penelitian pada puskesmas Jumpandang Baru menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 14 responden (24,6%), puas sebanyak 41 responden (71,9%), sedangkan yang menyatakan kurang puas sebanyak 2 responden (3,5%), pada puskesmas Pattigaloang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 13 responden (61,9%), puas sebanyak 8 responden (38,1%), pada puskesmas Mamajang menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 29 responden (70,7%), puas sebanyak 12 responden (29,3%).

Sedangkan pada puskesmas Batua menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 49 responden (76,6%), puas sebanyak 15 responden (23,4%) dan pada puskesmas Kassi-kassi menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 56 responden (81,2%) dan yang menyatakan puas sebanyak 13 responden (18,8%). Hal ini terkait dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki seperti: kipas angin, kebersihan kamar mandi, dan tempat sampah memberikan kenyamanan kepada pasien dan sudah sesuai dengan apa yang mereka

harapkan.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Smebagio (2002) yang meneliti tentang kualitas pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap rumah sakit umum ternate kabupaten Maluku utara dimana 70 responden (91,3%) yang memberikan tanggapan baik dan hanya (8,7%) yang menyatakan kurang.

### KESIMPULAN

Adapun kesimpulan, dapat uraian berikut ini: (1) Pada puskesmas ISO lebih banyak yang menyatakan sangat puas dan puas baik secara perdimensi mutu (*reliability, empathy, tangible*) maupun kepuasan secara keseluruhan, (2) Mutu pelayanan dimensi *reliability, empathy, dan tangible* pada puskesmas berstandar ISO tempat melakukan penelitian responden hampir semua responden menyatakan baik, (3) mutu pelayanan dimensi *reliability, empathy, dan tangible* pada puskesmas jumpandang baru hanya 1 responden (1,8%) yang menyatakan kurang pada dimensi *reliability* dan 2 responden (3,5%) pada dimensi *tangible*. (4) Mutu pelayanan dimensi *reliability, empathy, dan tangible* pada puskesmas Kassi-Kassi yang menyatakan baik sebanyak 69 responden dengan tingkat persentase 100%.

### SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut: (1) Diharapkan puskesmas yang berstandar ISO dapat mempertahankan aspek yang dianggap pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan, (2) Pada puskesmas bersertifikasi ISO agar lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang mencakup wilayah puskesmas tersebut sebagai pelanggan, (3) Pada puskesmas bersertifikasi ISO agar lebih menumbuhkan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas bersertifikasi ISO baik itu para dokter, perawat, bidan dan tenaga medis lainnya yang bekerja di Puskesmas Berstandar ISO untuk dapat meningkatkan Mutu pelayanan dan memberikan yang terbaik bagi pasien, (4) Di harapkan penelitian selanjutnya diharapkan meneliti perbedaan kepuasan pasien dan atau petugas kesehatan pada puskesmas yang melaksanakan pelayanan Rawat inap di puskesmas bersertifikasi ISO

erbit erlangga

- Danil. 2015. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
- Departemen agama republik Indonesia. 2011. *Al-qur'an dan terjemahannya. Syaamil quran*. Bandung
- Kristianti, Resky. 2013. *Evaluasi Penerapan Iso 9001:2008 Dalam Meningkatkan Mutu Jasa Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik)*. Skripsi universitas jember.
- Lasa, Najmah, Dkk. 2012. *Studi Komparatif Kepuasan Pasien Puskesmas Berstandar Iso Dan Puskesmas Non Standar Iso Di Kota Palu*. Jurnal
- Nurmawati.2010. Mutu pelayanan kebidanan. Penerbit: trans info media, jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan RSD*. Alfabeta : Bandung

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adwiyah, rezqiah. 2015. Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sedan kabupaten rembang jawa tengah. Skripsi universitas islam negeri syaraif hidayatullah Jakarta.
- Ayu Agung Candrawati, Anak Agung. 2015. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Iso Dan Puskesmas Non Iso Di Kota Denpasar*. Tesis Universitas Udayana Denpasar.
- Bustami. 2011. Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. Pen-