

**Gambaran Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Posbindu
Penyakit Tidak Menular di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong
Kabupaten Pekalongan**

Silvia Anggarwati Prayitno Putri, Siti Rofiqoh

Program Studi Ners STIKES Muhammadiyah Pekajangan

email : silviaanggarwati94@gmail.com

Program Studi Ners STIKES Muhammadiyah Pekajangan

email : rofiqoh.siti@yahoo.com

ABSTRAK

xiv + 60 halaman + 3 tabel + 3 gambar + 8 lampiran

Persepsi mempunyai peran sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan. Persepsi yang baik dari pasien tentang mutu pelayanan akan mempengaruhi kepuasan dan menimbulkan *image* positif kepada pelayanan kesehatan tersebut. Persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan akan menentukan perilaku pasien di dalam pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan Posbindu Penyakit Tidak Menular di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif. Jumlah responden sebanyak 107 orang dengan teknik *simple random sampling*. Hasil analisa diperoleh bahwa dari 107 responden, sebagian besar memiliki karakteristik umur dewasa madya sebanyak 55,1%, jenis kelamin perempuan sebanyak 88,8%, berpendidikan dasar sebanyak 56,1%, status pekerjaan tidak bekerja sebanyak 60,7%, status kesehatan penyandang PTM sebanyak 84,1% dan kunjungan ke Posbindu PTM tidak teratur sebanyak 100%. Penelitian ini menunjukkan hasil gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan Posbindu PTM baik sebanyak 100%. Bagi instansi terkait diharapkan lebih mengedepankan dimensi ketanggapan, agar mutu pelayanan tetap baik sejalan dengan pendidikan yang semakin meningkat.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Persepsi pasien, Posbindu PTM

Daftar Pustaka: 37 (2006-2016)

PENDAHULUAN

Beberapa dasawarsa terakhir, penyakit menular masih menjadi masalah kesehatan di Indonesia, demikian pula Penyakit Tidak Menular (PTM) juga menunjukkan adanya kecenderungan yang semakin

meningkat dari waktu ke waktu (Kemenkes RI, 2012, h.1). PTM merupakan penyakit kronis degeneratif yang bukan disebabkan oleh infeksi kuman, sehingga tidak ditularkan dari orang ke orang

(Simbolon dkk, 2016, h.21). Menurut Shilton, dkk (2013, h.6) pada saat ini, PTM telah menjadi penyebab utama kematian secara global.

Data WHO menunjukkan bahwa pada tahun 2012 sebanyak 56 juta kematian yang terjadi di dunia, sebanyak 38 juta disebabkan oleh PTM. Pada tahun 2030 diprediksi akan ada 52 juta jiwa kematian per tahun karena PTM. (Alwan, 2010). Persentase angka kematian akibat PTM di Indonesia pada tahun 2012 adalah 23,1%. (Chan, 2014, h.152). Menurut Prabowo (2015, h.46) kasus tertinggi PTM di Jawa Tengah adalah penyakit Hipertensi sebesar 57,87%. Kasus PTM juga terjadi di Kabupaten Pekalongan dengan kasus tertinggi adalah penyakit jantung dan pembuluh darah yaitu sebanyak 12.685 penderita (Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan, 2014).

Kasus PTM yang meningkat secara global mengakibatkan terbentuknya manajemen PTM, di Indonesia, pemerintah telah merumuskan berbagai kebijakan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk pengendalian faktor risiko PTM yang memberdayakan dan meningkatkan peran serta masyarakat

yaitu Pos Bimbingan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM) (Rahajeng, 2015, h.3).

Posbindu PTM di desa Bojongwetan merupakan salah satu desa dengan peserta Posbindu PTM terbanyak di Kabupaten Pekalongan. Namun dari data observasional tahun 2017, peserta Posbindu PTM di Desa Bojongwetan mengalami penurunan jumlah kunjungan dalam satu tahun terakhir, sebesar 3,7%-55,5%. Penurunan jumlah kunjungan Posbindu PTM berakibat pada tidak terpantaunya faktor risiko terjangkitnya PTM pada masyarakat. Jika masyarakat yang berisiko PTM tidak terpantau maka besar kemungkinan PTM akan semakin meningkat pada tahun yang akan datang. Oleh karena itu pemantauan Posbindu PTM harus ditingkatkan mutu pelayanannya.

Menurut Kotler dalam Wira (2014, h.3) indikasi mutu pelayanan dapat tercermin dari persepsi pasien atas layanan kesehatan yang diterima. Hasil studi pendahuluan dengan lima orang pasien Posbindu PTM Desa Bojongwetan, diketahui bahwa mereka mengeluh pelayanan yang lambat dari petugas dan waktu

memulai pelayanan yang tidak tepat waktu. Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan dan menimbulkan *image* yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler dalam Wira, 2014, h.3).

Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Posbindu Penyakit Tidak Menular di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan.”

Rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan Posbindu Penyakit Tidak Menular di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan?”

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan Posbindu Penyakit Tidak Menular di Desa

Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan Posbindu Penyakit Tidak Menular di Desa Bojongwetan melalui alat ukur kuesioner yang diberikan kepada responden (Notoatmodjo, 2010, h.35).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta Posbindu PTM di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan sebanyak 147 peserta. Kemudian dihitung dengan rumus sampel Nursalam (2015, h.172). Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 107 responden. Agar karakteristik sampel tidak menyimpang dari populasinya, maka sebelum dilakukan pengambilan sampel perlu ditentukan kriteria inklusi maupun eksklusif (Notoatmodjo, 2010, h.120).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dianalisa dengan analisa univariat.

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Posbindu PTM di Desa Bojongwetan 2018

Karakteristik	Jumlah n = 107	(%)
Usia		
18-39	23	21,5
40-60	59	55,1
>60	25	23,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	12
Perempuan	95	88,8
Pendidikan		
Tidak Sekolah	27	25,2
Pendidikan Dasar	60	56,1
Pendidikan Menengah	16	15,0
Perguruan Tinggi	4	3,7
Pekerjaan		
Bekerja	42	39,3
Tidak Bekerja	65	60,7
Status Kesehatan		
Penyandang PTM	90	84,1
Bukan Penyandang PTM	17	15,9

Hasil penelitian diperoleh bahwa dari 107 responden, setengah responden berusia 40-60 tahun yaitu sebanyak 59 responden (55,1%), sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 95 responden (88,8%), setengah responden berpendidikan dasar sebanyak 60

responden (56,1%), sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 65 responden (60,7%), sebagian besar penyandang PTM sebanyak 90 responden (84,1%) dan seluruh responden (107 orang) tidak teratur dalam melakukan kunjungan ulang.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien dari Masing-Masing Dimensi Mutu Pelayanan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan 2018

Variabel	Jumlah n = 107	(%)
Keandalan		
Baik	102	95,3
Sedang	5	4,7
Kurang Baik	0	0
Ketanggapan		
Baik	89	83,2
Sedang	18	16,8
Kurang Baik	0	0
Jaminan		
Baik	103	96,3
Sedang	4	3,7
Kurang Baik	0	0
Empati		
Baik	104	97,2
Sedang	3	2,8
Kurang Baik	0	0
Bukti Fisik		
Baik	107	100
Sedang	0	0
Kurang Baik	0	0

Hasil penelitian diperoleh bahwa dari 107 responden, setengah responden berusia 40-60 tahun yaitu sebanyak 59 responden (55,1%), sebagian besar berjenis kelamin

perempuan sebanyak 95 responden (88,8%), setengah responden berpendidikan dasar sebanyak 60 responden (56,1%), sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 65 responden (60,7%), sebagian besar penyandang PTM sebanyak 90 responden (84,1%) dan seluruh responden (107 orang) tidak teratur dalam melakukan kunjungan ulang.

Tabel 5.3. Distribusi frekuensi menurut Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan tahun 2018

Persepsi Mutu Pelayanan Posbindu PTM	Jumlah n = 107	(%)
Baik	107	100
Sedang	0	0
Kurang Baik	0	0
Jumlah	107	100

Berdasarkan tabel 5.7 dapat diketahui seluruh responden menyatakan mutu pelayanan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan dalam kategori baik, yaitu sejumlah 107 responden (100%).

Pembahasan

Kategori usia menunjukkan 55,1% yang berkunjung ke Posbindu berusia 40-60 tahun (dewasa madya). Hal ini menunjukkan bahwa pada usia

dewasa madya memiliki pengalaman yang lebih banyak menerima pelayanan kesehatan Posbindu PTM dibandingkan usia lain. Pengalaman tersebut akan mempengaruhi persepsi individu terhadap mutu pelayanan, hal ini sesuai dengan faktor internal yang mempengaruhi persepsi yaitu pengalaman dan ingatan (Robbins, 2008, h.175).

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden yang berkunjung ke Posbindu PTM di Desa Bojongwetan adalah yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 88,8%. Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan, dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Semakin banyak perempuan memanfaatkan pelayanan kesehatan, semakin banyak pengalaman dalam pemanfaatan layanan kesehatan itu sendiri, semakin memperyakin persepsi akan layanan kesehatan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan Wijono dalam Wira (2014, h. 17) bahwa persepsi terhadap

mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu jenis kelamin dan pengalaman.

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir yaitu pendidikan dasar sebanyak 56,1%. Jacobalis dalam Maksum (2013, h. 5) mengungkapkan bahwa pendidikan turut menentukan seseorang untuk berpersepsi. Pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi dibandingkan pasien dengan pendidikan tinggi. (Listiani, 2017, h. 7).

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden di Posbindu PTM di Desa Bojongwetan tidak bekerja yaitu sebanyak 60,7%. Posbindu PTM diadakan setiap hari Selasa diakhir bulan. Hal ini dapat menjadi penghalang warga untuk berkunjung, karena warga yang bekerja mayoritas mempunyai waktu hanya pada saat hari libur dan tanggal merah. Menurut Sari (2016 h.15), faktor pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang, karena sebagian responden memiliki status pekerjaan tidak bekerja sehingga masih kurang dalam mendapatkan informasi mengenai

pelayanan kesehatan, hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi responden.

Mayoritas responden di Posbindu PTM di Desa Bojongwetan adalah penyandang penyakit tidak menular sebanyak 84,1%. Persepsi masyarakat tentang sehat-sakit erat hubungannya dengan perilaku mencari pengobatan. (Primanita, 2011, h.21). Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Logen (2015, h.8) seseorang akan mengunjungi sarana pelayanan kesehatan jika mereka merasa kondisi kesehatannya menurun dan pengunjung pelayanan kesehatan lebih banyak yang mempunyai penyakit.

Hasil penelitian menyatakan bahwa semua responden di Posbindu PTM di Desa Bojongwetan tidak melakukan kunjungan ulang yang teratur. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ahadiyah (2016, h.3), yang menyatakan peserta Posbindu PTM tidak mengunjungi Posbindu PTM secara rutin.

Responden yang memiliki persepsi tentang keandalan pelayanan baik sebanyak 95,3%. Persepsi pasien tentang keandalan yang baik ini jelas menggambarkan bahwa petugas

sudah maksimal dalam melaksanakan tugasnya. Sebagaimana menurut Parasuraman dalam Jasfar dalam Hamidiyah (2013, h. 89) bahwa keandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya.

Data responden dengan persepsi ketanggapan baik sebanyak 89 responden (83,2%). Dimensi ketanggapan merupakan dimensi dengan persepsi pasien yang terendah dari pada dimensi yang lain. Dari hasil penelitian tentang persepsi pasien tentang ketanggapan, telah menggambarkan bahwa petugas tidak selalu cepat dalam pelayanan dan memberikan penyuluhan yang sulit dimengerti.

Variabel jaminan adalah kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan. Dalam penelitian diketahui bahwa responden dengan persepsi jaminan baik sebanyak 96,3%. Hasil penelitian ini dikarenakan pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan jaminan kesehatan yang diberikan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan, terlihat dari pelayanan petugas yang

memberikan pelayanan yang sopan, berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan, pasien dilayani dengan baik, serta pelayanan dilakukan oleh petugas berkompeten. Sehingga pasien merasa aman dan terjamin atas pelayanan di Posbindu PTM di Desa Bojongwetan.

Hasil penelitian didapatkan informasi bahwa responden dengan persepsi empati baik sebanyak 97,2% dibuktikan dari petugas yang ramah dan perhatian mendengarkan keluhan pasien, serta petugas yang tidak membedakan status sosial pasien, yang dibuktikan dengan pelayanan sesuai dengan nomer urut.

Data responden dengan persepsi bukti fisik/ langsung baik sebanyak 100%. Kegiatan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan dilaksanakan di balaidesa Bojongwetan dan sudah ada petugas kebersihan.

Berdasarkan hasil penelitian 107 responden (100%) menyatakan persepsi mutu pelayanan kesehatan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan baik. Diketahui bahwa persepsi dipengaruhi oleh pendidikan. Dalam penelitian ini, pendidikan pasien Posbindu PTM adalah pendidikan dasar. Pasien dengan pendidikan

rendah akan memiliki persepsi yang tinggi atau baik terhadap pelayanan yang diterimanya (Listiani, 2017, h. 7). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laith (2011) dengan hasil bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian Pinar Yesil (2015) yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien, dimana pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan tinggi.

Persepsi yang baik seharusnya mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya (Jackovist dalam Maksum, 2013, h.10). Namun hal ini tidak sesuai dengan kenyataan, pada penelitian ini 100% responden tidak melakukan kunjungan ulang secara teratur.

SIMPULAN

Karakteristik usia responden dalam penelitian ini berada pada rentang dewasa tengah yaitu 40 sampai 60 tahun. Mayoritas peserta adalah perempuan, berpendidikan

dasar, tidak bekerja, dengan status kesehatan penyandang PTM dan tidak melakukan kunjungan ulang secara teratur.

Persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan Posbindu PTM di Desa Bojongwetan Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan dengan kategori baik sebesar 100%. Pada dimensi keandalan kategori baik sebesar 95,3%, ketanggapan kategori baik sebesar 83,2%, jaminan kategori baik sebesar 96,3%, empati kategori baik sebesar 97,2% dan bukti fisik kategori baik sebesar 100%.

SARAN

Bagi instansi terkait lebih mengedepankan dimensi ketanggapan meliputi kecepatan dan kesesuaian pelayanan, serta penyampaian penyuluhan dengan bahasa yang mudah dimengerti. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara penguasaan komunikasi yang baik.

Bagi peneliti lain diharapkan agar meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi mutu pelayanan Posbindu PTM dan mempertimbangkan untuk memakai metode kualitatif (wawancara dan observasi) sebagai perbandingan.

Pada saat studi pendahuluan sebaiknya memberikan pertanyaan kepada 5-6 orang dengan menggunakan kuesioner yang utuh sehingga hasilnya dapat memberikan masukan yang semakin lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahadiyah, P. (2016). *Gambaran Pengetahuan, Status Pekerjaan, Tingkat Ekonomi, dan Peran Kader pada Usia Dewasa yang Tidak Berkunjung ke Posbindu di Dusun Watububan Kelurahan Gedanganak Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang* 2016. (<http://perpusnwu.web.id/>, diakses 31 Maret 2017).
- Alwan, A. (2010). *Global Status Report on Noncommunicable Diseases*. Canada: WHO Press. (<http://www.who.int>) , diakses 1 Mei 2017).
- Chan, M. (2014). *Global Status Report on Noncommunicable Diseases*. Switzerland: WHO Press. (<http://www.who.int>) , diakses 19 Agustus 2017).
- Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan. (2017). *Laporan Posbindu di Kabupaten Pekalongan*.
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Kesehatan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. (<http://repository.uinjkt.ac.id>, diakses 25 Januari 2018)
- Kementerian Kesehatan RI. (2012). *Data dan Informasi Penyakit Tidak Menular* (Vol 2). (<http://www.depkes.go.id>, diakses 4 April 2017).
- Laith, A. (2011). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship*. (<http://www.ccsenet.org/ijms> diakses 13 Februari 2018).
- Listiani, I. (2017). *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. (<http://eprints.ums.ac.id>, diakses 25 Januari 2018).
- Logen, Y. (2015) *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pemulung di TPA Tamangapa*. Jurnal Kesehatan. Universitas Hasaudin. (<http://repository.unhas.ac.id>, diakses 25 Januari 2018).
- Maksum, W. (2013). *Gambaran tentang Mutu Pelayanan Dokter Berdasarkan Persepsi Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin. Jurnal Kesehatan.

- (<http://repository.unhas.ac.id>, diakses 25 Januari 2018).
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. Lestari, P. P. (ed). (2015). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prabowo, Y. (2015). *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah*. Semarang. (<http://dinkesjatengprov.go.id>, diakses 19 Agustus 2017).
- Primanita, A. (2011). *Hubungan Antara Persepsi tentang Sakit dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Gunungpati Kota Semarang*. Jurnal Kesehatan. Universitas Negeri Semarang. (<http://lib.unnes.ac.id>, diakses 25 Januari 2018).
- Rahajeng, E. (2015). *Pedoman Umum Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Sunardi, D. (ed). (2008). *Perilaku Organisasi Organizational Behaviour*. (Edisi ke 12). (D. Angelica, R. Cahyani, A. Rosyid, terjemahan). Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, I. (2016). *Persepsi Masyarakat Banjar Kedaton Kelod Desa Kesiman Petilan Denpasar Timur Mengenai Kinerja Juru Pemantau Jentik Tahun 2016*. Jurnal Kesehatan. Universitas Udayana. (<http://erepo.unud.ac.id>, diakses 25 Januari 2018).
- Shilton, T. Champagne, B. Blanchard, C. Ibarra, L., & Kasesmup, V. (2013). *Towards a global framework for capacity building for non-communicable disease advocacy in low and middle income countries*. (<https://journals.sagepub.com>, diakses 1 Mei 2017).
- Simbolon, D. Suryani, D., & Yandrizar. (2016). *Buku Saku Kader Kesehatan Deteksi Dini Faktor Risiko Penyakit Tidak Menular (PTM)*. Yogyakarta: Depublish.
- Wira, I. (2014) *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. (<https://www.pps.unud.ac.id>, diakses 19 April 2014).
- Yesil, P. (2015). *An Investigation of Patients' Perceptions of Nursing Care: Case of Intensive Care*. (<https://www.researchgate.net>, diakses 13 Februari 2018).