

**FAKTOR- FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN
TUBERCULOSIS (TB) DI UPTD PUSKESMAS PENIANGAN KECAMATAN
MARGA SEKAMPUNG KABUPATEN
LAMPUNG TIMUR**

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

ABSTRACT: FACTORS ASSOCIATED WITH SATISFACTION OF TUBERCULOSIS (TB) PATIENTS AT UPTD PUSKESMAS PENIANGAN KECAMATAN MARGA SEKAMPUNG KABUPATEN EAST LAMPUNG

Background : TB is a disease that is a global concern. East Lampung Regency in 2016 had a suspected lung TB of 2,388 patients, with a cure rate (Cure Rate) of 98%, complete treatment (Complete cate) 56%, and treatment success rate (Success rate) 87.99%. In 2017, it is known that as many as 2,616 people are suspected of TB with BTA + as many as 327 people, while the target of achievement is 90%. With a cure rate of 81.63%, complete treatment (Complete rate) 1.2 and success rate (Success Rate) (82.23%).

Purpose : to find out the relationship between empathy nurses and satisfaction of tuberculosis (TB) patients in the UPTD of Peniangan Community Health Center, Marga Sekampung District, East Lampung Regency in 2019.

Methods : Quantitative research type, cross sectional design. The study population was all tuberculosis (TB) patients in Peniangan Health Center, Marga Sekampung, East Lampung Regency, in 2018 there were 34 patients with TB, a sample of 34 people. Non Probability sampling. Independent variable empathy nurse and dependent variable patient satisfaction. data collection using questionnaires distributed to respondents. This research will be carried out after the proposal has been approved. Data analysis using univariate and bivariate (Chi Square).

Research result: Most of the respondents feel less satisfied reliability, as many as 23 (50%) of respondents. the majority of respondents said good responsiveness as many as 28 (60.9%) of respondents, a large majority of respondents said less good assurance that as many as 20 (43.5%) of respondents. Most of the respondents said that empathy is not good by 27 (58.7%) of respondents. Most of the respondents feel less good physical evidence that as many as 25 (54.3%) of respondents. Most of the respondents were less satisfied, as many as 24 (52.2%) of respondents.

Conclusion: There is a relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles to satisfaction with tuberculosis (TB) in UPTD sub-district Puskesmas Marga Sekampung Peniangan East Lampung District 2019, with a p-value <0.005. a procedure of admission concise and clear, providing motivation to officers as an exemplary employee reward and incentive for officers who have a good performance and discipline.

Keywords : patient satisfaction, tuberculosis

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

INTISARI: FAKTOR FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN TUBERCULOSIS (TB) DI UPTD PUSKESMAS PENIANGAN KECAMATAN MARGA SEKAMPUNG KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

Latar Belakang: TB merupakan penyakit yang menjadi perhatian global. Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2016 terdapat suspek TB Paru 2,388 pasien, dengan angka kesembuhan (*Cure Rate*) 98%, Pengobatan lengkap (*Complete cate*) 56%, dan angka keberhasilan pengobatan (*Sukses rate*) 87,99%. Tahun 2017, diketahui bahwa sebanyak 2.616 orang merupakan suspek TB dengan BTA+ sebanyak 327 orang, sedangkan target pencapaian sebesar 90%. Dengan angka kesembuhan (*cure Rate*) 81,63%, pengobatan lengkap (*Complete rate*) 1,2 dan angka keberhasilan (*Sukses Rate*) (82,23%).

Tujuan Penelitian : untuk mengetahui hubungan empati perawat dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019.

Metode Penelitian : Jenis penelitian kuantitatif, rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien tuberculosis (TB) di Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur, pada tahun 2018 pasien TB sebanyak 34 pasien, sampel sebanyak 34 orang. Pengambilan sampel secara *Non Probability sampling*. Variabel Independen empati perawat dan variabel dependen kepuasan pasien. pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan ke responden. Penelitian ini akan dilaksanakan setelah proposal disetujui. Analisis data secara univariat dan bivariat (*Chi Square*).

Hasil Penelitian : Sebagian besar dari responden merasa keandalan kurang puas, yaitu sebanyak 23 (50%) responden. sebagian besar dari responden mengatakan cepat tanggap baik yaitu sebanyak 28 (60,9%) responden, Sebagian besar dari responden mengatakan jaminan kurang baik yaitu sebanyak 20 (43,5%) responden. Sebagian besar dari responden mengatakan empati kurang baik sebanyak 27 (58,7%) responden. Sebagian besar dari responden merasa bukti fisik kurang baik yaitu sebanyak 25 (54,3%) responden. Sebagian besar dari responden merasa kurang puas, yaitu sebanyak 24 (52,2%) responden.

Kesimpulan : Ada hubungan antara kehandalan, cepat tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai *p-value* <0,005. membuat suatu prosedur penerimaan pasien yang singkat dan jelas, memberikan motivasi ke petugas seperti pemberian reward pegawai teladan dan insentif bagi petugas yang memiliki kinerja dan kedisiplinan yang baik.

Kata kunci : kepuasan pasien, tuberculosis

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

PENDAHULUAN

TB merupakan penyakit yang menjadi perhatian global. Sesuai dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 2030, WHO menargetkan untuk menurunkan kematian akibat tuberkulosis sebesar 90% dan menurunkan insidens sebesar 80% pada tahun 2030. Pada tahun 2015 diperkirakan terdapat 10,4 juta kasus baru tuberkulosis atau 142 kasus/100.000 populasi, dengan 480.000 kasus *multidrug-resistant*. Indonesia merupakan negara dengan jumlah kasus baru terbanyak kedua di dunia setelah India. Sebesar 60% kasus baru terjadi di 6 negara yaitu India, Indonesia, China, Nigeria, Pakistan dan Afrika Selatan. Meskipun jumlah kematian akibat tuberkulosis menurun 22% antara tahun 2000 dan 2015, tuberkulosis tetap menjadi 10 penyebab kematian tertinggi di dunia pada tahun 2015 (Kemenkes, 2017).

Menurut *Global Tuberculosis Report World Health Organization* (WHO) pada tahun 2016 terdapat sebanyak 6,3 juta kasus baru TB dilaporkan (naik dari 6,1 juta pada tahun 2015), setara dengan 61% dari perkiraan kejadian 10,4 juta. Data hasil pengobatan terbaru menunjukkan tingkat keberhasilan pengobatan global sebesar 83%, Sebanyak 129.689 orang memulai pengobatan untuk TB yang resistan terhadap obat, namun keberhasilan pengobatan tetap rendah, yaitu 54% di seluruh dunia. (Kemenkes, 2017).

Kejadian tuberkulosis di Indonesia pada tahun 2015 sebesar 395 kasus/100.000 penduduk dan angka kematian sebesar 40/100.000 penduduk (penderita HIV dengan tuberkulosis tidak dihitung) dan 10/100.000 penduduk pada

penderita HIV dengan tuberkulosis. Menurut perhitungan model *prediction* yang berdasarkan data hasil survei prevalensi tuberkulosis tahun 2013-2014, estimasi prevalensi tuberkulosis tahun 2015 sebesar 643 per 100.000 penduduk dan estimasi prevalensi tuberkulosis tahun 2016 sebesar 628 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2016 ditemukan jumlah kasus tuberkulosis sebanyak 351.893 kasus, meningkat bila dibandingkan semua kasus tuberkulosis yang ditemukan pada tahun 2015 yang sebesar 330.729 kasus (Kemenkes, 2017).

Berdasarkan Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis di Indonesia, WHO menargetkan angka kesembuhan yang harus dicapai adalah >85% dengan merekomendasikan DOTS (*Directly Observed Treatment Shortcourse*). Pada tahun 2013, angka kesembuhan menurun menjadi 60%. Bahkan, angka kesembuhan bagi penderita Tb di rumah sakit masih rendah yaitu 47%, pada Tahun 2016 angka kesembuhan mencapai 85 % tetapi perlu diperhatikan beberapa pasien dengan hasil pengobatan lengkap, meninggal, gagal, putus berobat dan tidak terevaluasi (Infodatin, 2016).

Jumlah BTA + sebanyak 5.612 penderita dengan Cure rate 75,69% dan sembuh sebesar 93%. Angka Keberhasilan Pengobatan di Propinsi Lampung tahun 2016 sudah mencapai target yaitu 92,6 %. Dengan cakupan tertinggi di Kabupaten Lampung Utara sebesar 100% dan terendah di Kabupaten Lampung Barat sebesar 24.36% sedangkan Kabupaten Lampung Timur sebesar 82,23% (Dinkes Propinsi Lampung, 2017).

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2016 terdapat suspek TB Paru 2,388 pasien, dengan angka kesembuhan (*Cure Rate*) 98%, Pengobatan lengkap (*Complete cate*) 56%, dan angka keberhasilan pengobatan (*Sukses rate*) 87,99%. Tahun 2017, diketahui bahwa sebanyak 2.616 orang merupakan suspek TB dengan BTA+ sebanyak 327 orang, sedangkan target pencapaian sebesar 90%. Dengan angka kesembuhan (*cure Rate*) 81,63%, pengobatan lengkap (*Complete rate*) 1,2 dan angka keberhasilan (*Sukses Rate*) (82,23%). (Dinkes, 2017).

Pada umumnya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan complain pada pihak fasilitas kesehatan. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterimadkan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Fais, 2014). Menurut Dewi (2016) bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.

Salah satu kinerja yang dapat dilihat dan langsung dirasakan oleh pasien adalah empati petugas kesehatan, dimana pasien merasa bahwa petugas keseharan mempunyai rasa peduli terhadap keluhan yang disampaikan, selalu berusaha memahami kondisi pasien dan selalu mendengarkan keluh

kesah dari para pasien (Kotler, 2013). Penelitian Windari (2013) ada hubungan antara empati petugas dan kepuasan pasien dengan kepatuhan pasien dalam melaksanakan ANC pada ibu hamil trimester III di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri. Penelitian Wira (2014) Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan peneliti tanggal 19-23 Januari 2019 di UPTD Puskesmas Peniangan. Puskesmas Peniangan merupakan Puskesmas induk yang terletak di Kecamatan Marga Sekampung berdasarkan data rekam medik diketahui bahwa kejadian TB paru tahun 2016 sebanyak 22 orang, di tahun 2017 meningkat menjadi 28 orang dan di tahun 2018 kembali mengalami peningkatan menjadi 46 orang, sepanjang tahun 2019 penderita TB bertambah sebanyak 12 orang, sehingga total penderita TB paru sebanyak 46 orang.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan terhadap 10 orang penderita TB diketahui bahwa 70% pasien belum mengetahui bagaimana pengobatan TB yang baik sehingga dapat sembuh total, penjelasan yang diberikan oleh perawat belum dipahami oleh pasien, dari 10 orang tersebut sebanyak 80% pasien mengatakan kurang nyaman berbicara dengan perawat karena saat menyampaikan informasi, perawt menyampaikan dengan terburu-buru.

Dari 10 orang, sebanyak 60% pasien mengungkapkan bahwa sikap petugas yang tidak segera melayani saat pasien datang, kurang ramah dalam melayani pasien dan buru-buru saat melakukan pemeriksaan

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

serta memberikan informasinya kurang jelas dan sebanyak 50% pasien mengungkapkan bahwa petugas melayani keluhan yang disampaikan dengan cepat. Dari 10 pasien, sebanyak 70% pasien mengungkapkan bahwa petugas kurang memberikan perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien yang menjalani pengobatan TB paru seperti tidak menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien yang berkunjung sehingga terkesan petugas tidak memiliki waktu yang cukup untuk melayani.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa saat memberikan pelayanan tampak petugas dengan wajah kurang ramah. Sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan maka Puskesmas di tuntut untuk memberikan pelayanan yang bertujuan dapat meningkatkan angka kesembuhan penderita TB. Berdasarkan masalah tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif, rancangan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien tuberculosis (TB) di Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur, pada tahun 2018 pasien TB sebanyak 34 pasien, sampel sebanyak 34 orang. Pengambilan sampel secara *Non Probability sampling*. Variabel Independen empati perawat dan variabel dependen kepuasan pasien. pengambilan data menggunakan kuesioner yang dibagikan ke responden. Analisis data secara univariat dan bivariat (*Chi Square*) dengan aplikasi SPSS versi 20.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Distribusi Frekuensi kehandalan di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tengah

Tabel 1

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kehandalan	Kurang Baik	23	50,0
	Baik	23	50,0

Tabel 1 terlihat bahwa sebagian besar dari responden merasa

keandalan kurang puas, yaitu sebanyak 23 (50%) responden.

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

**Distribusi Frekuensi cepat tanggap di UPTD Puskesmas Peniangan
Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten
Lampung Timur Tengah**

Tabel 2

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
cepat tanggap	Kurang Baik	18	39,1
	Baik	28	60,9

Tabel 2 terlihat bahwa sebagian besar dari responden mengatakan cepat tanggap baik yaitu sebanyak 28 (60,9%) responden.

**Distribusi Frekuensi Jaminan di UPTD Puskesmas Peniangan
Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten
Lampung Timur Tengah**

Tabel 3

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jaminan	Kurang Baik	20	43,5
	Baik	26	56,5

Tabel 3 terlihat bahwa sebagian besar dari responden mengatakan jaminan kurang baik yaitu sebanyak 20 (43,5%) responden.

**Distribusi Frekuensi Empati di UPTD Puskesmas Peniangan
Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten
Lampung Timur Tengah**

Tabel 4

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Empati	Kurang Baik	27	58,7
	Baik	19	41,3

Tabel 4 terlihat bahwa sebagian besar dari responden mengatakan empati kurang baik sebanyak 27 (58,7%) Responden.

**Distribusi Frekuensi Bukti Fisik di UPTD Puskesmas Peniangan
Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten
Lampung Timur Tengah**

Tabel 5

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Bukti Fisik	Kurang Baik	25	54,3
	Baik	21	45,7

Tabel 5 terlihat bahwa sebagian besar dari responden merasa bukti fisik kurang baik yaitu sebanyak 25 (54,3%) responden.

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

**Distribusi Frekuensi Kepuasan di UPTD Puskesmas Peniangan
Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten
Lampung Timur Tengah**

Tabel 6

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Kepuasan pasien	Kurang Puas	24	52,2
	Puas	22	47,8

Tabel 6 terlihat bahwa sebagian besar dari responden merasa kurang puas, yaitu sebanyak 24 (52,2%) responden.

Analisis Bivariat

**Hubungan Antara Kehandalan dengan kepuasan Pasien Di UPTD
Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung
Kabupaten Lampung Timur Tengah**

Tabel 7

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total		P_ value	OR (95%CI)
		Kurang Puas		puas		N	%		
		N	%	N	%				
Kehandalan	Kurang baik	19	82,6	4	17,4	23	100,	0,000	17,100 (3,954-73,951)
	Baik	5	21,7	18	78,3	23	100,		

Berdasarkan tabel 7 hasil penelitian diketahui dari 23 responden dengan kehandalan kurang baik, sebanyak 19 (82,6%) kurang puas dan 4 (17,4%) puas, dan dari 23 responden dengan kehandalan baik sebanyak 5 (21,7%) kurang puas dan sebanyak 18 (78,3%) puas. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ yang berarti $p < \alpha$, maka dapat

disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai OR 17,100 artinya kehandalan kurang baik memiliki resiko 17 kali kurang puas jika dibandingkan dengan kehandalan baik.

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

Hubungan Antara Cepat Tanggap dengan kepuasan Di UPTD
Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung
Kabupaten Lampung Timur Tengah

Tabel 8

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total		P_ value	OR (95%CI)
		Kurang Puas		puas		N	%		
		N	%	n	%				
Cepat Tanggap	Kurang Baik	15	83,3	3	16,	18	100,	0,002	10,556 (2,432- 45,962)
	baik	9	32,1	19	67, 9	28	100, 0		

Dari 18 responden dengan cepat tanggap kurang baik, sebanyak 15 (83,3%) kurang puas dan 3 (16,7%) puas, dan dari 28 responden dengan cepat tanggap baik, sebanyak 9 (32,1%) kurang puas dan sebanyak 19 (67,9%) puas. Hasil uji statistik diperoleh *p-value* = 0,002 yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara cepat tanggap

dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai OR 10,556 artinya cepat tanggap kurang baik memiliki resiko 10 kali kurang puas jika dibandingkan dengan cepat tanggap baik.

Hubungan Antara Jaminan Dengan Kepuasan Pasien Di UPTD
Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung
Kabupaten Lampung Timur Tengah

Tabel 9

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total		P_ value	OR (95%CI)
		Kurang Puas		puas		N	%		
		N	%	n	%				
Jaminan	Baik	17	85,0	3	15, 0	20	100, 0	0,000	15,381 (3,423- 69,103)
	Tidak baik	7	26,9	19	73, 1	26	100, 0		

Dari 20 responden dengan jaminan kurang baik, sebanyak 17 (85,0%) kurang puas dan 3 (15,0%) puas, dan dari 26 responden dengan jaminan baik, sebanyak 7 (26,9%) kurang puas dan sebanyak 19 (73,1%) puas. Hasil uji statistik

diperoleh *p-value* = 0,000 yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai OR 15,381 artinya jaminan kurang baik memiliki resiko 15 kali

kurang puas jika dibandingkan dengan jaminan baik.

Hubungan Antara Empati Dengan Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tengah

Tabel 10

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total		P_ value	OR (95%CI)
		Kurang Puas		puas		N	%		
		N	%	n	%				
Empati	Kurang	21	77,8	6	22,	27	100,	0,000	18,667 (4,038-86,286)
	Baik				2		0		
	baik	3	15,8	16	84,	19	100,		

Dari 27 responden dengan empati kurang baik, sebanyak 21 (77,8%) kurang puas dan 6 (22,2%) puas, dan dari 19 responden dengan empati baik, sebanyak 3 (15,8%) kurang puas dan sebanyak 16 (84,2%) puas. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan

antara empati dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai OR 18,667 artinya empati kurang baik memiliki resiko 18 kali kurang puas jika dibandingkan dengan empati baik

Hubungan Antara bukti fisik Dengan Kepuasan Pasien Di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tengah

Tabel 11

Variabel	Kategori	Kepuasan Pasien				Total		P_ value	OR (95%CI)
		Kurang Puas		puas		N	%		
		N	%	n	%				
Bukti Fisik	Baik	17	68,0	8	32,	25	100,	0,041	4,250 (1,234-14,637)
	Tidak baik	7	33,3	14	66,	21	100,		

Dari 25 responden dengan bukti fisik baik, sebanyak 17 (68,0%) responden kurang puas dan sebanyak 8 (32,0%) responden puas. Dari 21 responden dengan bukti fisik tidak baik sebanyak 7 (33,3%)

responden kurang puas dan sebanyak 14 (66,7%) responden puas. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,041$ yang berarti $p < \alpha$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai OR 4,250 artinya

Pembahasan **Hubungan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB)**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat responden mengatakan keandalan petugas tidak baik dan mengatakan puas hal ini dimungkinkan karena persepsi atau cara pandang dari responden yang berbeda, sudut pandang ini dikarenakan tingkat pendidikan yang berbeda dari responden, selain itu jenis pekerjaan juga dapat membuat pandangan/sikap responden berbeda. Antara pekerjaan juga dapat terjadi perbedaan interaksi antar kawan, dimana pekerjaan petani lebih banyak berinteraksi dengan petani, berbeda dengan jenis pekerjaan lain sehingga dapat mempengaruhi pola pikir yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan kesehatan yang didapat. Ada seseorang yang merasa bahwa dirinya lebih superior jika dibandingkan dengan yang lain, sehingga orang tersebut membutuhkan pelayanan yang lebih eksklusif dan terdapat responden yang mengatakan keandalan petugas baik namun tidak puas hal ini dimungkinkan walaupun dari segi keandalan petugas baik namun ada beberapa hal yang menyebabkan harapan pasien tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien seperti petugas sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

bukti fisik kurang baik memiliki resiko 4,2 kali kurang puas jika dibandingkan dengan bukti fisik baik.

namun di sisi lain seperti bukti fisik dimana tidak ada ruang khusus untuk menunggu antrian obat menjadikan pasien tidak puas terhadap pelayanan atau karena saat menunggu antrian obat pasien menunggu dengan waktu yang menurut pasien lama. Menurut pendapat peneliti responden pada penelitian ini sebagian mempunyai persepsi tidak baik dan cenderung tidak puas dengan pelayanan keandalan petugas kesehatan terutama tentang informasi nama obat yang memiliki nilai terendah dari delapan item pernyataan tentang keandalan dimana responden merasa bahwa petugas tidak memberikan informasi tentang obat TB yang diberikan, dalam penelitian ini keandalan menyangkut kebutuhan pasien akan pelayanan layanan kesehatan yang memuaskan untuk membantu proses kesembuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi keandalan dengan kepuasan pasien, hal ini perlu ditingkatkan karena keandalan layanan kesehatan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien TB dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

Hubungan cepat tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB)

Berdasarkan hasil penelitian dari 18 responden dengan cepat tanggap kurang baik, sebanyak 15 (83,3%) kurang puas pada penelitian ini terdapat responden mempunyai persepsi kurang baik cenderung tidak puas. Hal ini sejalan dengan teori ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen dengan cepat dan penuh keramahan serta kesopanan. Persepsi daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan layanan kesehatan khususnya untuk penderita TB paru dengan pelayanan layanan kesehatan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan layanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Menurut pendapat peneliti, berdasarkan hasil penelitian diketahui dari kuesioner yang disebarkan kepada responden ada beberapa hal yang dirasakan kurang oleh pasien dan diperkuat oleh hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama berlangsungnya penelitian seperti petugas yang tampak kelelahan dalam melayani pasien saat pasien yang berkunjung banyak, penjelasan yang diberikan oleh petugas terlihat tidak efektif karena petugas hanya menyampaikan secara lisan dan itupun terkesan terburu-buru. Hal ini dapat diatasi dengan cara menambah petugas

seperti merekrut petugas baru, tapi jika tidak mungkin bisa dengan cara memberdayakan petugas yang ada dengan memberikan uang *overtime* atau insentif bagi mereka yang memiliki beban kerja yang cukup berat dari petugas yang lain maka mereka akan tetap termotivasi bekerja lebih giat dan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jaminan kurang baik dan kurang puas hal ini menurut pendapat peneliti sesuai dengan teori yang mengungkapkan bahwa jika jaminan kurang baik maka pasien akan kurang puas terhadap pelayanan dan terdapat responden yang puas hal ini dikarenakan adanya faktor lain sehingga walaupun responden merasa jaminan kurang baik namun karena adanya faktor lain sehingga responden puas seperti perawat yang terlihat berempati kepada pasien, petugas yang handal dalam memberikan penjelasan dan dari responden dengan jaminan baik, terdapat kurang puas hal ini dikarenakan kepuasan meliputi berbagai aspek sehingga bisa jadi jaminannya sudah baik namun dari sisi lain terdapat hal yang membuat pasien merasa tidak puas dan terdapat responden puas. Berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini, dimana puskesmas perlu meningkatkan pendidikan petugas kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

penyembuhan dari pasien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan layanan kesehatan. Menurut pendapat peneliti dimensi jaminan pada layanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan layanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Penilaian persepsi jaminan pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada diruang rawat inap, dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien.

Hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Dari 25 responden dengan bukti fisik baik, sebanyak 17 (68,0%) responden kurang puas hal ini dikarenakan responden merasa bahwa Puskesmas masih kurang baik dari segi fasilitas sehingga responden tidak puas namun sebanyak 8 (32,0%) responden puas, hal ini dikarenakan adanya faktor atau unsur lain yang membuat responden puas seperti petugas yang cepat tanggap dan memberikan informasi yang cukup jelas terkait dengan pengobatan

pada dirinya. Dari 21 responden dengan bukti fisik tidak baik sebanyak 7 (33,3%) responden kurang puas menurut pendapat peneliti bahwa bukti fisik adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, penampilan petugas, sarana dan informasi. Bukti fisik dapat memberi gambaran tentang kualitas pelayanan pengobatan TB dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas pelayanan tersebut. Sehingga dalam kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Pada hasil penelitian ini bukti fisik merupakan factor yang berpengaruh pada kepuasan pasien, menurut peneliti bukti fisik merupakan penilaian peneliti pertama kali saat datang ke untuk melakukan pengobatan TB paru. Bukti fisik merupakan yang dapat di lihat secara langsung dengan segera, sehingga pasien dapat melakukan penilaian dengan segera, dan mudah diingat karena bentuk penilaian dalam kondisi yang jelas. Aspek dalam komponen struktur pelayanan layanan kesehatan yang berhubungan dengan kategori penilaian pelayanan kepetugas kesehatan yang berkualitas adalah fasilitas yaitu kenyamanan pelayanan dan ruangan rapi dan bersih yang dirasakan pasien, serta

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

peralatan yang lengkap. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, persepsi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien karena bukti fisik yang diberikan oleh petugas kesehatan masih ada yang dirasakan kurang baik atau memiliki makna negatif dari responden seperti fasilitas ruangan yang belum dirasakan nyaman dimana walaupun telah tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan TB paru namun kenyamanan ruangan pelayanan belum dianggap nyaman oleh responden.

Kesimpulan

Sebagian besar dari responden merasa keandalan kurang puas, yaitu sebanyak 23 (50%) responden. Sebagian besar dari responden mengatakan cepat tanggap baik yaitu sebanyak 28 (60,9%) responden. Sebagian besar dari responden mengatakan jaminan kurang baik yaitu sebanyak 20 (43,5%) responden. Sebagian besar dari responden mengatakan empati kurang baik sebanyak 27 (58,7%) responden. Sebagian besar dari responden merasa bukti fisik kurang baik yaitu sebanyak 25 (54,3%) responden. Sebagian besar dari responden merasa kurang puas, yaitu sebanyak 24 (52,2%) responden. Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$; OR 17,100. Ada hubungan antara cepat tanggap dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan

nilai $p\text{-value} = 0,002$; OR 10,556. Ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$; OR 15,280. Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$; OR 18,667. Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien tuberculosis (TB) di UPTD Puskesmas Peniangan Kecamatan Marga Sekampung Kabupaten Lampung Timur Tahun 2019, dengan nilai $p\text{-value} = 0,041$; OR 4,250

Saran

Diharapkan peneliti lainnya dapat melanjutkan penelitian ini agar dapat lebih menyempurnakan hasil penelitiannya hingga dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan di Puskesmas, selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut atau menambah variabel-variabel lain berhubungan dengan manajemen mutu hingga dapat lebih menggali data data yang secara substansi dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Ar-. Ruzz Media: Yogyakarta
- Azwar, S. (2016). *Sikap manusia teori dan pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dharma, K. K. (2017). *Metodologi Penelitian (Pedoman Melaksanakan Dan Menerapkan Hasil Penelitian)*. Jakarta: Trans Info Medika.
- Depkes. (2016). Infodatin pusat data dan informasi kementerian kesehatan RI: Situasi penyakit Tuberculosis Paru di Indonesia. <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/infodatin/infodatinkanker.pdf> -
- Dinas kesehatan lampung. (2017). *Profil kesehatan provinsi lampung tahun 2016*. Lampung.
- Dinas kesehatan lampung timur (2017). *Profil kesehatan provinsi lampung timur tahun 2016*. Lampung.
- Hastono, S. P. (2016). *Analisis data pada bidang kesehatan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Hojat, M., Louis, D. Z., Markham, F. W., Wender, R., Rabinowitz, C., & Gonnella, J. S. (2011). Physicians' empathy and clinical outcomes for diabetic patients. *Academic Medicine*, 86(3), 359-364
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Profil kesehatan indonesia tahun 2016*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Panduan peringatan tb sedunia 2015*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Strategi nasional pengendalian TB (2010)*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen pemasaran edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Manimaran S, Sindhya R, Venkateshwaran. (2010). *A Study of Patients Expectation and Satisfaction in Dindigul Hospitals*. Asian Journal Of Management Research
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Ed. Rev. Rineka Cipta: Jakarta
- Nursalam, (2016). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nurhidayah, N. (2014). *Pengaruh Sosial Budaya dan Sikap Petugas terhadap*

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com

- Keberhasilan Kesembuhan TB Paru di Puskesmas Semula Jadi Kecamatan Datuk Bandar Timur Kota Tanjungbalai.
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Egc.
- Price, a. Sylvia, lorraine mc. Carty wilson. (2012). *Patofisiologi : konsep klinis. Proses-proses penyakit, edisi 6, (terjemahan), peter anugrah*. Jakarta: EGC
- Priyoto. (2014). *Teori sikap dan perilaku dalam kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta
- Pusat Data Dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Temuan Obati Sampai Sembuh*. Jakarta.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Siswanto. (2014). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Jakarta: Bursa Ilmu.
- Smeltzer dan bare. (2009). *Buku ajar keperawatan medikal bedah brunner suddarth. Kesehatan dan kebahagiaan*. Jakarta: pt. Gramedia utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Wathek, S Rames. (2012). *Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain*. International Journal of Business and Social Science; Vol: 3, No: 18.
- Widoyono. (2011). *Penyakit tropis*. Jakarta : Erlangga Medical Series.
- Windari, E. N. (2013). *Hubungan Empati Petugas Dan Kepuasan Pasien Dengan Kepatuhan Pasien Dalam Melaksanakan Anc Pada Ibu Hamil Trimester Iii (Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngasem Kabupaten Kediri)* (Doctoral Dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Wulandari, D. H. (2018). *Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Pasien Tuberkulosis Paru Tahap Lanjutan Untuk Minum Obat di RS Rumah Sehat Terpadu Tahun 2015*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1).
- Wira, I. A. D. (2014). *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III Di Rsud Wangaya Kota Denpasar*. Universitas Udayana.

Triyoso¹, Supriyanto²

¹Dosen Universitas Malahayati Bandar Lampung. Email: triyosoalief@gmail.com

²Perawat Puskesmas Peniangan. Email: supriyanto@gmail.com