

## HUBUNGAN PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS) DI PUSKESMAS KARYA TANI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR

M. Arifki Zainaro<sup>1</sup>, Dewi Kusumaningsih<sup>2</sup>, Karyanto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen Akademi Keperawatan Malahayati Bandar Lampung

Email : m.arifkiz@yahoo.com

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Malahayati Bandar Lampung

Email: dewikusumaningsih@gmail.com

<sup>3</sup>Perawat Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur

Email : Karyantokes73@gmail.com

**ABSTRACT : CORRELATION BETWEEN SERVICES AND HEALTH FACILITIES WITH PATIENT SATISFACTION ON INTEGRATED MANAGEMENT OF CHILDHOOD ILLNES (IMCI) SERVICE AT KARYA TANI'S PUBLIC HEALTH CENTER DISTRICT**

**Background :** The Purpose is on integrated management of childhood illness (IMCI) significantly reduce the mortality and morbidity associated with the most common diseases in infants. Contribute to the growth and development of children's health. Achievement indicators of health care of children under five in 2016 amounted to 75.82% do not meet the Strategic Plan targets by 83%. The achievement of this indicator also decreased compared to 2015, which amounted to 70.12%.

**Purpose:** To know correlation between service and health facility patient satisfaction on integrated management of childhood illness (IMCI) At Karya Tani's Public Health Center District East Lampung 2018

**Methods:** Quantitative research type, analytic research design with cross sectional approach. The population is all mothers with toddlers who perform the examination with average visits per month as many as 63 people. The statistical test used was the statistical test Chi-Square.

**Results:** Frequency distribution of patient satisfaction, with dissatisfied category as many as 34 respondents (54%). Distribution of service frequency, with less good category as many as 36 respondents (57.1%). Distribution of frequency of health facilities, with poor category as many as 25 respondents (39.7%).

**Conclusion :** There is a correlation service with patient satisfaction Integrated Management of childhood Pain (IMCI). The results obtained (p-value 0.0001 <  $\alpha$  0.05) with the value of OR 18,229. It is expected that Puskesmas Karya Tani can provide training on integrated management of childhood illness (IMCI) to health workers as well as providing facilities and infrastructure especially for Integrated Management of Childhood (IMCI).

**Keyword** : Service Health Facilities, Patient Satisfaction, IMCI

**INTISARI : HUBUNGAN PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MANAJEMEN TERPADU BALITA SAKIT (MTBS) DI PUSKESMAS KARYA TANI KABUPATEN LAMPUNG TIMUR TAHUN 2018**

**Pendahuluan:** Tujuan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) adalah menurunkan secara bermakna angka kematian dan kesakitan yang terkait penyakit tersering pada balita. Memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan kesehatan anak. Capaian indikator pelayanan kesehatan anak balita pada tahun 2016 sebesar 75,82% belum memenuhi target Renstra sebesar 83%. Capaian indikator ini juga mengalami penurunan dibandingkan tahun 2015 yang sebesar 70,12%.

**Tujuan:** Diketahui hubungan pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif, rancangan penelitian *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh ibu yang mempunyai balita yang melakukan pemeriksaan dengan rata-rata kunjungan perbulan yaitu sebanyak 63 orang. Uji statistik yang digunakan adalah uji statistik *Chi-Square*.

**Hasil Penelitian:** Distribusi frekuensi kepuasan pasien, dengan kategori tidak puas sebanyak 34 responden (54%). Distribusi frekuensi pelayanan, dengan kategori kurang baik sebanyak 36 responden (57,1%). Distribusi frekuensi fasilitas kesehatan, dengan kategori kurang baik sebanyak 25 responden (39,7%).

**Kesimpulan :** Ada hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS). Hasil analisis diperoleh ( $p\text{-value } 0,0001 < \alpha 0,05$ ) dengan nilai OR 18,229. Diharapkan Puskesmas Karya Tani untuk dapat memberikan pelatihan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) pada petugas kesehatan serta menyediakan sarana dan prasarana khususnya untuk kegiatan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS).

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan, Fasilitas Kesehatan

**PENDAHULUAN**

Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Sebuah Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat yang potensial berkembang di wilayah kerjanya masing-masing. Dengan jangkauannya yang luas sampai pelosok desa, pelayanan Puskesmas yang bermutu akan menjadi salah satu faktor penentu upaya peningkatan status kesehatan masyarakat. Dengan semakin berkembangnya masyarakat kelas menengah maka tuntutan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih bermutu juga meningkat.

Sehingga untuk menghadapi hal itu diupayakan suatu program menjaga mutu pelayanan kesehatan dengan tujuan antara lain memberikan kepuasan kepada masyarakat (Efendi & Arifin, 2014).

Kesehatan bayi dan balita harus dipantau untuk memastikan kesehatan mereka selalu dalam kondisi optimal. Untuk itu dipakai indikator-indikator yang bisa menjadi ukuran keberhasilan upaya peningkatan kesehatan bayi dan balita, salah satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan anak balita. Adapun batasan anak balita adalah setiap anak yang berada pada kisaran umur 12-59 bulan (Kementerian kesehatan Republik Indonesia, 2015).

Tujuan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) adalah menurunkan secara bermakna angka kematian dan kesakitan yang terkait penyakit tersering pada balita. Memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan kesehatan anak. Menurut data Riskesdas tahun 2013, penyebab kematian perinatal 0-7 hari terbanyak adalah gangguan/kelainan pernapasan (35,9 %), prematuritas (32,4%), sepsis (12,0%). Kematian neonatal 7-29 hari disebabkan oleh sepsis (20,5%), malformasi kongenital (18,1%) dan pneumonia (15,4%). Kematian bayi terbanyak karena diare (42%) dan pneumonia (24%), penyebab kematian balita disebabkan diare (25,2%), pneumonia (15,5%) dan DBD (6,8 %) (Kementerian kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Capaian indikator pelayanan kesehatan anak balita pada tahun 2016 sebesar 75,82% dan itu berarti belum memenuhi target Renstra pada tahun 2013 sebesar 83%. Capaian indikator ini juga mengalami penurunan dibandingkan tahun 2015 yang sebesar 70,12%. Capaian indikator menurut Provinsi juga menunjukkan bahwa sebagian besar provinsi di Indonesia memiliki capaian di bawah 83% (Kementerian kesehatan Republik Indonesia, 2016).

Cakupan pelayanan kesehatan anak balita di Provinsi Lampung tahun 2015 sebesar 83,7%, di Kabupaten Lampung Timur sebesar 78,01% dimana angka ini masih dibawah target 90%. Penyakit-penyakit terbanyak pada balita yang dapat ditatalaksana dengan MTBS adalah penyakit yang menjadi penyebab utama kematian, antara lain pneumonia, diare, malaria, campak dan kondisi yang diperberat oleh masalah gizi (malnutrisi dan anemia). Kasus Pneumonia tertinggi

yaitu Kabupaten Lampung Timur (22%) dan Pesisir Barat (22,2%) dan terendah di Kabupaten Pringsewu (0,5%) perlu terus meningkatkan upaya meningkatkan cakupan dan kualitas tatalaksana penderita Pneumonia melalui MTBS (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2016).

Penyakit-penyakit penyebab kematian seperti diare, pneumonia, DBD dan lain-lainnya tersebut pada umumnya dapat ditangani di tingkat rumah sakit, namun masih sulit untuk tingkat puskesmas. Hal ini disebabkan antara lain karena masih minimnya sarana atau peralatan diagnostik dan obat-obatan ditingkat Puskesmas terutama di daerah terpencil yang tidak ada fasilitas perawatan. Selain itu seringkali terdapat Puskesmas yang tidak memiliki tenaga dokter yang siap ditempat setiap saat. Padahal Puskesmas merupakan ujung tombak fasilitas kesehatan yang paling diandalkan bagi masyarakat umum di Indonesia, terutama pertolongan pertama balita yang sakit. Untuk itu, diperlukan suatu pendekatan yang sesuai untuk Puskesmas dalam upaya menurunkan kematian, kesakitan dan kecacatan pada bayi dan balita. Pendekatan yang saat ini diterapkan pada sebagian besar Puskesmas dikenal dengan Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) (Maryunani, 2010).

Pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam penelitian pemasaran adalah model *Service Quality (servqual)*. Terdapat lima determinan kualitas pelayanan antara lain meliputi *Tangibles* (penampilan fasilitas fisik, peralatan), *Reliability* (keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa), *Responsiveness* (ketanggapan, kemauan untuk membantu pelanggan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Emphaty* (perhatian pribadi, syarat untuk peduli).

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut kemungkinan akan memberikan kepuasan pasien bila. Puskesmas selalu melayani sebaik mungkin terhadap pasien. Selain kualitas pelayanan, fasilitas atau sarana prasarana adalah merupakan salah satu faktor pendukung tercapainya tujuan perusahaan sebagai pelayanan perusahaan jasa kepada pengguna jasa. Istilah sarana dan prasarana sebenarnya sama dengan fasilitas, yang mana dapat diartikan dengan segala sesuatu (baik berupa fisik dan uang) yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha (Khasanah & Pertiwi, 2012; Isnainy & Nugraha, 2018).

Penyakit-penyakit terbanyak pada balita yang dapat ditatalaksana dengan MTBS, antara lain pneumonia, diare, di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2016 sebanyak 32,8% kasus pneumonia, dan diare sebanyak 27,5%. Sebagai data perbandingan di Puskesmas Way Mili Kabupaten Lampung Timur penelitian kepuasan pasien telah dilakukan dengan hasil sebagian besar dengan kategori puas sebanyak 72,5%. Dari hasil pra survei pada tanggal 27 Oktober 2017 di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur dengan teknik wawancara, pada 20 orang pasien mengenai pelayanan MTBS, diketahui 10 pasien (50%) mengatakan kurangnya perhatian perawat dengan keluhan dirasakan, 6 (30%) pasien mengatakan waktu

tunggu loket dan apotik yang lama dan 4 pasien (20%) tindakan petugas kesehatan yang lambat, pada fasilitas tidak adanya tensi anak serta tidak tersedia ruang konseling MTBS. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hubungan pelayanan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien pada pelayanan MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu jenis penelitian yang mencoba mengetahui mengapa masalah kesehatan tersebut bisa terjadi kemudian melakukan analisis hubungannya (Riyanto, 2011).

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2012). Populasi dalam penelitian ini seluruh ibu yang mempunyai balita yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 63 orang.

Rancangan penelitian yang digunakan *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian yang mempelajari hubungan antara faktor resiko dan faktor efek dimana pengukuran variabel bebas dan variabel terikat sekaligus pada waktu yang sama (Riyanto, 2011).

**HASIL**

**Tabel. 4.1**  
**Karakteristik Usia Ibu Di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Usia ibu	Frekuensi	Persentase (%)
< 20 tahun	12	19,05
20-35 tahun	28	44,45
>35 tahun	23	36,50
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan Tabel 4.1 maka dapat diketahui bahwa usia responden di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, sebagian besar adalah usia 20-35 tahun sebanyak 28 responden (44,45%).

**Tabel. 4.2**  
**Karakteristik Pendidikan Ibu Di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	11	17,46
SMP	28	44,45
SMA	14	22,22
PT	10	15,87
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan Tabel 4.2 maka dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018 adalah SMP sebanyak 28 responden (44,45%).

**Analisa Univariat**

**Tabel 4.3**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Kepuasan pasien MTBS	Frekuensi	Persentase(%)
Tidak Puas	34	54,0
Puas	29	46,0
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 4.3 maka dapat diketahui bahwa kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori tidak puas sebanyak 34 responden (54%), sedangkan kategori puas sebanyak 29 responden (46%).

**Tabel 4**  
**Distribusi Frekuensi Pelayanan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Pelayanan	Frekuensi	Persentase(%)
Kurang Baik	36	57,1
Baik	27	42,9
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 4.4 maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori kurang baik sebanyak 36

responden (57,1%), sedangkan dengan kategori baik sebanyak 27 responden (42,9%).

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Frekuensi Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Fasilitas kesehatan	Frekuensi	Persentase(%)
Kurang Baik	25	39,7
Baik	38	60,3
<b>Jumlah</b>	<b>63</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 4.5 maka dapat diketahui bahwa fasilitas kesehatan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori kurang baik

sebanyak 25 responden (39,7%), sedangkan dengan kategori baik sebanyak 38 responden (60,3%).

**Analisa Bivariat**

**Tabel 4.6**  
**Analisa Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Pelayanan	Kepuasan Pasien MTBS				Total		p-value	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Kurang Baik	29	80,6	7	19,4	36	100	0,0001	18,229 (5,097-65,197)
Baik	5	18,5	22	81,5	27	100		
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>63</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 36 responden dengan kategori pelayanan kurang baik dan tidak puas terdapat 29 responden

(80,6%), dan yang puas sebanyak 7 responden (19,4%), sedangkan dari 27 responden dengan kategori pelayanan baik dan tidak puas

sebanyak 5 responden (18,5%) dan yang puas sebanyak 22 responden (81,5%). Hasil uji statistik *p value* = 0,0001 lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ) , sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani

Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018. Hasil analisis diperoleh nilai OR: 18,229. Artinya responden dengan pelayanan baik memiliki peluang sebesar 18,229 kali puas terhadap pelayanan MTBS dibandingkan dengan responden dengan pelayanan kurang baik.

**Tabel 4.7**  
**Analisa Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018**

Fasilitas Kesehatan	Kepuasan Pasien MTBS				Total		<i>p-value</i>	OR (95% CI)
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	n	%	N	%				
Kurang Baik	22	88,0	3	12,0	25	100	0,0001	15,889 (3,971-63,582)
Baik	12	31,6	26	68,4	38	100		
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>63</b>	<b>100</b>		

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 25 responden dengan kategori fasilitas kesehatan kurang baik dan tidak puas terdapat 22 responden (66%), dan yang puas sebanyak 3 responden (12%), sedangkan dari 38 responden dengan kategori fasilitas kesehatan baik dan tidak puas sebanyak 12 responden (31,6%) dan yang puas sebanyak 26 responden (68,4%). Hasil uji statistik *p value* = 0,0001 lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ) , sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018. Hasil analisis diperoleh nilai OR: 15,889. Artinya responden dengan fasilitas kesehatan baik memiliki peluang sebesar 15,889 kali puas terhadap pelayanan MTBS dibandingkan dengan responden dengan fasilitas kesehatan kurang baik.

**PEMBAHASAN**

**Univariat**

**a. Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data maka dapat

diketahui bahwa kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori tidak puas sebanyak 34 responden (54%), sedangkan kategori puas sebanyak 29 responden (46%).

Menurut Wijono (2009) kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Menurut Bakri (2017) Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Wandini & Triyoso (2016) Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung. Hasil penelitian univariat menunjukkan distribusi frekuensi responden menyatakan puas, yaitu sebanyak 193 responden (52,9%).

Dari hasil kuesioner penelitian diketahui bahwa tidak puasny pasien MTBS diantaranya adalah ketepatan waktu petugas kesehatan tiba diruangan ketika anda membutuhkan, petugas kesehatan menemui jika dipanggil saja, petugas kesehatan tidak menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan, petugas kesehatan tidak memberikan informasi tentang keadaan pasien, tempat parkir kendaraan tidak memadai dan petugas kesehatan tidak memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi tentang perawatan anak.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Kurang puasny pasien terhadap pelayanan tersebut akan berdampak pada perkembangan Puskesmas itu sendiri seperti kurangnya minat pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan sampai hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sehingga masyarakat atau pasien cenderung akan mencari pelayanan kesehatan sesuai dengan diharapkan (Ndjurumbaha, 2013); (Wardhana, 2016)

Hal ini juga sesuai dengan teori Subekti (2009) yang menyakatan bahwa beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi, yaitu tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Berdasarkan hal

tersebut peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam hal ini pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menetapkan tindakan yang dilakukan dan pelayanan yang ramah dan sopan. Seorang pasien akan merasa puas bila dilayani oleh tenaga yang mampu memberikan pelayanan yang ramah, kompeten, dan juga aman. Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penyedia layanan kesehatan harus dapat menciptakan kepercayaan, pelayanan dan komitmen yang baik untuk pengguna layanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna layanan kesehatan tersebut.

#### **b. Pelayanan**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data maka dapat diketahui bahwa pelayanan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori kurang baik sebanyak 36 responden (57,1%), sedangkan dengan kategori baik sebanyak 27 responden (42,9%).

Mutu adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan dari sesuatu yang sedang diamati, dan juga merupakan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan Riyadi (2015). Mutu layanan kesehatan dapat diartikan sebagai keseluruhan upaya yang bertujuan untuk memberikan suatu layanan kesehatan yang terbaik mutunya, yaitu layanan kesehatan yang sesuai standar layanan kesehatan yang disepakati (Rahayuningsih, 2016).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan Yuliyanti, Triyoso., Sari, Novika L. (2015) hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya

Kabupaten Lampung Tengah. Hasil univariat didapat mutu pelayanan kategori kurang baik sebesar 55 orang (56,1%).

Menurut Hardiyati & Khasanah (2010), Mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, antara lain: *reliability*, *tangible*, *empathy*, *Responsiveness*, *Assurance*. Dari hasil kuesioner penelitian diketahui bahwa kurang baiknya pelayanan diantaranya pada aspek *tangible (berwujud)* yaitu petugas kesehatan tidak menjaga kerapian penampilannya. Pada aspek *Responsiveness* (ketanggapan) petugas kesehatan tidak menyediakan waktu khusus untuk membantu anak berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur dan lain lain, petugas kesehatan tidak menawarkan bantuan ketika pasien mengalami kesulitan. Pada aspek *Empathy* yaitu petugas tidak memberikan informasi tentang keadaan pasien. petugas kesehatan jarang menengok dan memeriksa keadaan anak seperti mengukur tensi dan suhu.

Menurut pendapat peneliti bahwa semakin baiknya pelayanan, maka diharapkan akan semakin meningkatnya tingkat kepuasan pasien. Untuk itu petugas kesehatan agar meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien.

### c. Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data maka dapat diketahui bahwa fasilitas kesehatan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori kurang baik sebanyak 25 responden (39,7%), sedangkan

dengan kategori baik sebanyak 38 responden (60,3%).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Magan (2013). Tentang faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Makale. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana kategori kurang baik sebesar (52,7%).

Dari hasil kuesioner penelitian diketahui bahwa kurang baiknya fasilitas kesehatan diantaranya adalah tidak tersedia ruang tunggu pasien, tidak terdapat alat tensi anak serta minimnya peralatan MTBS. Hal ini sesuai teori bahwa Peralatan yang digunakan dalam penerapan MTBS adalah: timer ISPA atau arloji dengan jarum detik, tensi meter dan manset anak, gelas, sendok dan teko tempat air matang dan bersih, infus set dengan wing needles no 23 dan no 25, semprit dan ajrum suntik 1ml, 2,5 ml, 5 ml, 10 ml, timbangan bayi, termometer, kasa atau kapas, pipa lambung (nasogastrik tube-ngt), alat penumbuk obat dan alat penghisap lendir (Purwanti, 2011).

Berdasarkan hal tersebut peneliti berpendapat bahwa fasilitas kesehatan adalah alat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Untuk itu disarankan agar petugas kesehatan dapat menambah fasilitas kesehatan agar dapat meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan MTBS.

### Bivariat

#### a. Hubungan Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien MTBS

Hasil uji statistik *p value* = 0,0001 lebih kecil dari nilai alpha ( $\alpha = 0,05$ ), sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun

2018. Hasil analisis diperoleh nilai OR: 18,229. Artinya responden dengan pelayanan baik memiliki peluang sebesar 18,229 kali puas terhadap pelayanan MTBS dibandingkan dengan responden dengan pelayanan kurang baik.

Manajemen terpadu balita sakit (MTBS) merupakan suatu pendekatan pelayanan terhadap balita sakit yang dikembangkan oleh WHO. Dengan MTBS dapat ditangani secara lengkap kondisi kesehatan balita pada tingkat pelayanan kesehatan dasar, yang memfokuskan secara integrative aspek kuratif, preventif dan promotif termasuk pemberian nasihat kepada ibu sebagai bagian dari pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kesehatan anak (Hastuti, 2010); (Malindo, 2011).

Manajemen terpadu balita sakit (MTBS) merupakan pendekatan keterpaduan dalam tatalaksana balita sakit yang datang berobat ke fasilitas rawat jalan pelayanan kesehatan dasar yang meliputi upaya kuratif terhadap penyakit pneumonia, diare, campak, malaria, dan kurang gizi (Nurhidayati, 2011). Pendekatan MTBS di Indonesia pada awalnya dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di unit rawat jalan kesehatan dasar (Puskesmas dan jaringannya termasuk Pustu, Polindes, Poskesdes, dll). MTBS mengkombinasikan perbaikan tatalaksana kasus pada balita sakit (kuratif) dengan aspek gizi, imunisasi dan konseling (promotif dan preventif) Agar penerapan MTBS dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, maka diperlukan langkah-langkah secara sistematis dan menyeluruh, meliputi pengembangan sistem pelatihan, pelatihan berjenjang, pemantauan pasca pelatihan, penjaminan ketersediaan formulir MTBS,

ketersediaan obat dan alat, bimbingan teknis dan lain-lain.

Hasil tabulasi silang diketahui bahwa dari 36 responden dengan kategori pelayanan kurang baik dan yang puas sebanyak 7 responden (19,4%), hal ini dikarenakan responden merasa saat mereka memeriksakan balita ke puskesmas tersebut keluhan yang dialami balita bisa sembuh dengan cepat. Sedangkan dari 27 responden dengan kategori pelayanan baik dan tidak puas sebanyak 5 responden (18,5%). Hal ini dikarenakan faktor kecepatan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan yang lambat sehingga menyebabkan ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti berpendapat bahwa tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada pandangan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Kebutuhan pasien sendiri meliputi harga, keamanan, ketepatan dan kecepatan pelayanan. Setelah mendapatkan pelayanan, pelanggan akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan. Untuk itu petugas kesehatan agar meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien.

#### **b. Hubungan Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien MTBS**

Hasil uji statistik *p value* = 0,0001 lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (

$\alpha = 0,05$ ) , sehingga terdapat hubungan yang bermakna antara fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018. Hasil analisis diperoleh nilai OR: 15,889. Artinya responden dengan fasilitas kesehatan baik memiliki peluang sebesar 15,889 kali puas terhadap pelayanan MTBS dibandingkan dengan responden dengan fasilitas kesehatan kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Magan (2013), faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Makale. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan sarana prasarana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai  $p = 0,010 < \alpha(0,05)$ .

Hasil tabulasi silang diketahui bahwa dari 25 responden dengan kategori fasilitas kesehatan kurang baik dan puas pada pelayanan MTBS terdapat 3 responden (12%) hal ini dikarenakan faktor sosial ekonomi serta serta pendidikan yang rendah sehingga responden cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut, responden mengatakan hal yang terpenting adalah pelayanan terhadap pasien. Berdasarkan hal tersebut peneliti berpendapat bahwa fasilitas kesehatan adalah alat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Untuk itu disarankan agar petugas kesehatan dapat menambah fasilitas kesehatan agar dapat meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan MTBS.

## KESIMPULAN

1. Distribusi frekuensi kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori

tidak puas sebanyak 34 responden (54%).

2. Distribusi frekuensi pelayanan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori kurang baik sebanyak 36 responden (57,1%).
3. Distribusi frekuensi fasilitas kesehatan di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018, dengan kategori kurang baik sebanyak 25 responden (39,7%).
4. Ada hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018. Hasil analisis diperoleh ( $p$ -value  $0,0001 < \alpha 0,05$ ). nilai OR: 18,229.
5. Ada hubungan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien MTBS di Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018. Hasil analisis diperoleh ( $p$ -value  $0,0001 < \alpha 0,05$ ). nilai OR: 15,889.

## SARAN

Diharapkan Manajemen Puskesmas Karya Tani Kabupaten Lampung Timur untuk dapat memberikan :

- a. Pelatihan MTBS pada petugas kesehatan serta menyediakan sarana dan prasarana khususnya untuk kegiatan MTBS.
- b. Meningkatkan pelayanan kesehatan khususnya menyelenggarakan pelayanan keperawatan dan pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien dengan pendekatan MTBS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, R., & Arifin, A. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar.
- Hardiyati, R., & Khasanah, I. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran* (Doctoral Dissertation, Universitas Diponegoro).
- Hastuti, S. (2010). *Pengaruh Pengetahuan Sikap dan Motivasi Terhadap Penatalaksanaan Manajemen terpadu Balita Sakit (MTBS) pada Petugas Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Boyolali* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Isnainy, U. C. A. S., & Nugraha, A. (2018). PENGARUH REWARD DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP MOTIVASI DAN KINERJA PERAWAT. *HOLISTIK JURNAL KESEHATAN*, 12(4), 235-243.
- Kementerian kesehatan, R. (2015). Rencana Aksi Percepatan Penurunan Angka Kematian Bayi di Indonesia.
- Kementerian kesehatan, R. I. (2014). Profil Kesehatan RI 2013.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2).
- Lampung, D. K. P. (2016). Profil Provinsi Lampung Tahun 2015. *Bandar Lampung: Dinas Kesehatan Pemerintah Povinsi Lampung*.
- Malindo, S. (2011). *Hubungan Tingkat Pengetahuan, Motivasi, Dan Beban Kerja Pada Tenaga Kesehatan Dengan mutu Penerapan Mtbs Di Puskesmas Kecamatan Lowokwaru Malang* (Doctoral Dissertation, University Of Muhammadiyah Malang).
- Maryunani, A. (2010). Ilmu kesehatan anak dalam kebidanan. *Jakarta: Trans Info Media*.
- Nadeak, Y. S. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Bukit Barisan*, 1(1).
- Ndjurumbaha, T. (2013). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Waingapu Kabupaten Sumba Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Terbuka).
- Notoatmodjo, S. (2012). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan.
- Nurhidayati, A. M. (2011). *Faktor yang Berhubungan dengan Implementasi Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) Di Puskesmas Di Kota Semarang Tahun 2010* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Semarang).
- Purwanti, S. (2011). Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Fasilitas, Supervisi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Petugas Pelaksana Pelayanan Rogram MTBS (Manajemen Terpadu Balita

Sakit) Di Kabupaten Banyumas Tahun 2010. *Jurnal Bidan Prada*.

Rahayuningsih, S. I. (2016). Kepuasan Keluarga Tentang Pelayanan Manajemen Terpadu Balita Sakit Di Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 1(1).

Riyadi, R. (2015). Mutu pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat.

Riyanto, A. (2011). Aplikasi metodologi penelitian kesehatan.

Wardhana, R. K. (2016). *Pengaruh Penyampaian Jasa Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Rusunawa Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Unpas).