



Hubungan Pelayanan Rawat Jalan dengan Peningkatan Status Kesehatan Pasien Di Samarinda

Nurul Rizkiana Tistania Simpajo^{1*}, Ratih Wirapuspita Wisnuwardani¹

¹ Universitas Mulawarman, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Indonesia

*Corresponding author : tistaniaa.s@gmail.com

Info Artikel : Diterima 24 Agustus 2024; Direvisi 20 November 2024; Disetujui 15 Januari 2025; Publikasi 15 Maret 2025



ABSTRAK

Latar belakang: Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menghadapi berbagai banyak tantangan dari segi sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. Pasien dari puskesmas menuntut pelayanan yang bermutu tidak hanya berkaitan dengan kesembuhan penyakitnya saja, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan dalam hal sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang sesuai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien di Puskesmas Samarinda.

Metode: Desain penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat di puskesmas samarinda dan sampel yang digunakan sebanyak 36 orang. Penelitian ini dilakukan dengan keterbatasan waktu, biaya, serta akses terhadap populasi target. Oleh karena itu, jumlah responden yang dapat dijangkau secara realistis adalah sebanyak 36 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google form kemudian diolah menggunakan analisa bivariat dengan uji Somers' D.

Hasil: Berdasarkan hasil uji statistik Somers' D dengan nilai sig α 0,05 diperoleh nilai *p-value* $0,010 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien

Simpulan: Dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien. Disarankan kepada puskesmas meningkatkan kualitas layanan kesehatan dapat dicapai dengan memperbaiki keterampilan dan motivasi kerja staf, yang berkontribusi positif dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Rawat Jalan; Peningkatan Status Kesehatan; Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT

Title: *The Relationship between Outpatient Services and Improving the Health Status of Patients in Samarinda*

Background: *Community Health Centers face challenges in providing quality services due to limited human resources and the need for advanced health equipment. Despite these challenges, these centers must ensure that health services are expected to meet patient expectations for quality care, which includes not only the effectiveness of treatment but also the patients' satisfaction with the overall experience at health centers, but also related to satisfaction with staff attitude, knowledge, skills, and facility availability. This study examines the relationship between outpatient services and the health status improvement of patients at the Samarinda Health Center.*

Method: *A descriptive analytic study with a cross sectional approach was conducted involving 36 patients from Samarinda Health Center. Data were collected via Google form and analyzed using Somers' D test for bivariate analysis.*

Result: *The Somers' D test indicated a significant relationship between outpatient services and patient's health status improvement, with a p-value of 0.010 ($p < 0.05$).*

Conclusion: *There is a significant association between outpatient services and enhancement of patient health status. It is recommended that Community Health Centers improve medical care standards by enhancing staff skills and motivation to ensure service delivery.*

Keywords: *Outpatient Services; Improving Health Status; Health Service*



PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan harus berkeadilan, terjangkau, dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat, dengan dukungan pemerintah serta partisipasi aktif masyarakat melalui pemanfaatan hasil pembangunan, ilmu pengetahuan, dan teknologi secara tepat guna.¹ Upaya kesehatan tersebut dilakukan dengan fokus pelayanan kepada masyarakat luas untuk mencapai kesehatan yang optimal, tanpa mengorbankan mutu pelayanan kepada individu. Konsumen pelayanan kesehatan dari puskesmas menuntut pelayanan yang bermutu tidak hanya berkaitan dengan kesembuhan penyakitnya saja, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan dalam hal sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Seiring dengan peningkatan mutu pelayanan, penyelenggaraan pelayanan di puskesmas harus ditingkatkan agar lebih efektif sehingga memberikan kepuasan bagi pasien dan masyarakat.²

Fungsi Puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, menghadapi berbagai banyak tantangan dari segi sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik.³ Berkenaan dengan permasalahan tersebut, selain jumlah fasilitas pelayanan medis yang perlu diprioritaskan, kualitas pelayanan juga perlu mendapat perhatian lebih. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas produk. Semakin sempurna kepuasannya maka semakin baik pula mutu pelayanan medisnya. Kepuasan seseorang bersifat subyektif dan bergantung pada latar belakangnya. Disampaikan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dapat bervariasi, dan untuk menilai kualitas layanan kesehatan, perbandingan dengan standar yang telah ditetapkan diperlukan. Pendapat pasien yang telah berkunjung juga menjadi elemen penting, karena mereka yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan medis di tempat tersebut.⁴

Beberapa studi sebelumnya yang dilakukan oleh Yilmaz telah menjelaskan tingkat kepuasan pasien di berbagai negara.⁵ Menurut penelitian sebelumnya, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan mencapai 40,4% di Kenya dan 34,4% di India. Rendahnya tingkat kepuasan ini mencerminkan tantangan yang juga berpotensi terjadi di negara berkembang lainnya, termasuk Indonesia. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien di Samarinda guna memahami sejauh mana layanan kesehatan lokal mampu memenuhi harapan masyarakat. Terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu faktor bentuk/penampilan (tangible), faktor kehandalan (reliability), faktor daya tanggap (responsiveness), faktor jaminan (assurance), dan faktor empati (empathy), serta ketersediaan fasilitas yang sesuai dan kondisi lingkungan fisik.³ Berdasarkan uraian di atas,

belum terdapat penelitian yang mengkaji Hubungan antara Pelayanan Rawat Jalan dan Peningkatan Status Kesehatan Pasien, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tersebut di Kota Samarinda.

MATERI DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang menganalisis dan mengetahui variabel-variabel yang berhubungan dengan peningkatan status kesehatan pasien.⁶ Penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat berupa google form. Kuesioner yang digunakan telah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disusun sebelumnya dan dibagikan kepada pasien dalam bentuk Google Form untuk diisi sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat di puskesmas di samarinda. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling dengan kriteria inklusi yaitu pasien yang berusia ≥ 18 tahun, telah mendapatkan pelayanan rawat jalan minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir, dan bersedia mengisi kuesioner. Adapun kriteria eksklusi adalah pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner secara mandiri. Analisa Data yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat. Variable independen adalah Pelayanan Rawat Jalan sedangkan variable dependen adalah Peningkatan Status Kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Samarinda Tahun 2023

Karakteristik	Jumlah (n)	Presentase (%)
Umur (tahun)		
15-25	29	80,6
26-35	3	8,3
36-45	4	11,1
Pendidikan		
SMP	4	11,1
SMA	9	25,0
S1	23	63,9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	8	22,2
Perempuan	28	77,8
Pekerjaan		
Belum bekerja	16	44,4
Karyawan	5	13,9
PNS	10	27,8
DLL	5	13,9
Total	36	100

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berusia 15–25 tahun (80,6%), sementara kelompok usia 26–35 tahun hanya sebesar 8,3%. Dari segi pendidikan, sebagian besar memiliki jenjang

pendidikan S1 (63,9%), dan paling sedikit lulusan SMP (11,1%). Responden didominasi oleh perempuan (77,8%), sedangkan laki-laki hanya 22,2%. Dilihat dari pekerjaan, sebagian besar belum bekerja (44,4%), dan hanya 13,9% yang berprofesi sebagai karyawan.

Analisa Bivariat

Tabel 2. Hubungan Pelayanan Rawat Jalan Dengan Peningkatan Status Kesehatan Pasien di Samarinda

Pelayanan Rawat Jalan	Peningkata Status Kesehatan		Total	P- Value *
	Mengalami Peningkatan	Tidak Mengalami Peningkatan		
Baik	9	4	23	0,010
Kurang Baik	0	12	12	

*Uji statistika yang digunakan adalah Somer's D dengan tingkat kemaknaan $p < 0.05$.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebagian besar responden mendapatkan pelayanan yang baik dan mengalami peningkatan sebanyak 19 responden. Dari hasil uji Somer's D didapatkan hasil $p\text{-value } 0,010 < \alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan ada hubungan bermakna antara pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien di Samarinda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 36 responden yang terlibat dalam penelitian ini, pasien yang mendominasi sebagian besar berusia 15-25 tahun dan berjenis kelamin perempuan, sebagian besar berpendidikan S1 serta pekerjaan yang paling banyak pada responden adalah belum bekerja. Data dari hasil penelitian pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien diperoleh bahwa pada responden sebanyak 19 orang menyatakan pelayanan rawat jalan yang didapat termasuk kategori baik dan seluruh responden yang menyatakan pelayanan rawat jalan tergolong baik, mengalami peningkatan status kesehatan. Temuan ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Susi⁷. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari total 159 responden, sebanyak 83% menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mereka terima dapat dikategorikan sebagai sangat baik. Selain itu, sebanyak 41% dari responden juga menyatakan tingkat kepuasan mereka sebagai sangat puas.

Pada hasil penelitian ini terbukti menunjukkan bahwa pelayanan rawat jalan mempunyai hubungan yang signifikan dengan peningkatan status kesehatan pasien di Samarinda dengan nilai $p\text{-value} = 0,010 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya status kesehatan pasien di pengaruhi oleh baik dan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan pasien maka akan semakin baik pula tingkat status kesehatan pasien dan berlaku juga sebaliknya jika kualitas pelayanan pasien kurang baik maka tingkat status kesehatan pasien akan menurun.

Temuan dalam penelitian ini memberikan perhatian penting, terutama bagi pengelola puskesmas yang dianggap sebagai organisasi yang sangat kompleks. Menurut Muninjaya, kompleksitas fungsi dan pelaksanaan organisasi ini dipengaruhi oleh dua aspek utama.⁸ Pertama, sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi pada konsumen atau penerima jasa pelayanan. Hasil perawatan pasien dapat berakhir dengan tiga kemungkinan: sembuh sempurna, cacat, atau kematian. Dalam semua skenario tersebut, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk memastikan kepuasan pasien dan keluarganya. Kedua, pelaksanaan fungsi penggerakan dan pelaksanaan dianggap cukup kompleks karena tenaga kerja di rumah sakit terdiri dari berbagai jenis profesi.⁹

Penelitian lain yang dilakukan oleh Suryawati menunjukkan bahwa sekitar 68,6-76,24% dari pasien merasa puas terhadap pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, dan fasilitas.¹⁰ Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bata, Yuristi Winda, dan Darmawansyah pada tahun 2013, yang menegaskan adanya hubungan antara kualitas pelayanan fisik dengan tingkat kepuasan pasien di Kabupaten Tana Toraja.¹¹ Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa beberapa aspek yang secara langsung mendukung kualitas pelayanan yang baik melibatkan kondisi ruang perawatan, seperti kebersihan WC, kenyamanan ruang tunggu, serta penampilan yang rapi dan bersih dari staf kesehatan.

Secara garis besar, hasil penelitian serupa memberikan gambaran pentingnya kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien dan, akhirnya, meningkatkan status kesehatan mereka. Dampak positif dari kualitas pelayanan ini memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.⁷

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, terdapat sebagian responden yang menolak atau enggan mengisi kuesioner. Hal ini didorong oleh kekhawatiran bahwa jawaban mereka dapat memengaruhi pelayanan kesehatan yang diterima di kemudian hari, atau berdampak terhadap biaya pengobatan. Kedua, penggunaan Google Form sebagai alat pengumpulan data dapat membatasi partisipasi responden yang memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi atau tidak terbiasa menggunakan perangkat digital, sehingga dapat memengaruhi keragaman karakteristik sampel. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu ditafsirkan dengan mempertimbangkan potensi bias akibat keterbatasan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah disajikan didepan, maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas samarinda termasuk kategori baik dengan

persentase kualitas pelayanan rawat jalannya adalah 65.7%

2. Tingkat status kesehatan pasien di puskesmas samarinda termasuk mengalami peningkatan dengan persentase 54.3%
3. Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien dengan $p\text{-value} = 0,010 < p = 0,05$.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan pelayanan rawat jalan dengan peningkatan status kesehatan pasien di Samarinda, disarankan agar pihak pengelola puskesmas meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan aspek kepuasan pasien, seperti kenyamanan fasilitas, kecepatan layanan, serta sikap dan komunikasi tenaga kesehatan. Selain itu, disarankan kepada Dinas Kesehatan Kota Samarinda untuk menjadikan temuan ini sebagai bahan evaluasi dalam merumuskan kebijakan peningkatan mutu layanan rawat jalan di tingkat puskesmas. Partisipasi aktif pasien juga perlu didorong melalui edukasi kesehatan agar tercipta hubungan yang lebih baik antara pengguna layanan dan penyedia layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Lismiran. Relationship between Registration Department Service Quality and Outpatient Satisfaction at Hospitals in Palembang. *Heal J Multi Sci Sci J*. 2021;01(39-45).
2. Azwar A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: EGC; 2001.
3. Herman. The Relationship of The Quality of health services with outpatient Satisfaction at The Lembasada Health Center, Donggala District. *J Public Health (Bangkok)*. 2014;5:20.
4. Wijono D. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya; 1999.
5. Yilmaz M. Nursing and Health Care Marital Adjustment of Women Living in Two Different Provinces of Turkey and their Attitudes towards Violence against Women. *Int Arch Nurs Heal Care*. 2018;4(4).
6. Sugiyono. *Qualitative Quantitative Research Methodology Sugiono Qualitative Quantitative Research Methodology*. 2012.
7. Suryawati. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. J Manaj Pelayanan Kesehat. 2006;
8. Muninjaya. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2011.
9. Sabil F. *The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction 2022*. 2022;
10. Adriani S. *The Relationship of The Quality of Health Services With the Satisfaction of Inpatient Patients in The Health Service Agency of The*

Regional Public Hospital of Magelang District 2009. Magelang; 2009. 71-79 p.

11. Bata Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *AKK Fak Kesehat Masy Univ Hasanuddin*. 2013;2.