

## Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pada ODHA di Kota Medan.

### *The impact of health care quality on satisfaction of people living with HIV/AIDS (PLWHA) in Medan*

Siti Shirlia Vera A.R<sup>1\*</sup>, Namora Lubis<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

<sup>1\*</sup>shirliavera@yahoo.com

#### Abstrak

Seiring meningkatnya kasus HIV/AIDS di dunia, maka kebutuhan akan pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Pemerintah tetap berusaha menangani kasus HIV/AIDS, baik dengan program pencegahan maupun pengobatan. Kebijakan pemerintah juga semakin menambah kualitas pelayanan bagi pasien ODHA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan HIV/AIDS terhadap dimensi kehandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan pasien ODHA di Kota Medan. Metode penelitian adalah jenis observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 100 responden diambil secara *accidental sampling* dan data dianalisis dengan regresi logistik. Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur yang telah divalidasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien ODHA, di mana nilai *p* dimensi kehandalan = 0,035 dan ketanggapan 0,021. Diharapkan Puskesmas memberikan kenyamanan kepada pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, ODHA

#### Abstract

Along with the increasing number of HIV/AIDS in the world, the need for health services is also increasing. The government continues to handle cases of HIV/AIDS, both with prevention and treatment programs. Government policies are also increasing the quality of services for PLWHA patients. This study aims to determine the effect of the quality of HIV/AIDS services on the dimensions of reliability and responsiveness to the satisfaction of ODHA patients in Medan City. The research method is observational study using a cross sectional study approach. Sample size of 100 respondents taken by accidental sampling and data was analyzed with logistic regression. Data obtained through interviews with validated structured questionnaire. The results of study showed an influence of the quality of health services on the satisfaction of ODHA patients, where the *p* value of the reliability dimension = 0.035 and the responsiveness 0.021. It was expected that Health Centre will provide comfort to patients and improve service quality.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, ODHA

### Pendahuluan

Salah satu isu penyakit menular yang terus menjadi perbincangan sampai kini adalah penyakit *Human Immunodeficiency Virus/Acquired Immune Deficiency Syndrome* (HIV/AIDS). Indonesia menduduki posisi ketiga di dunia untuk banyaknya penderita serta penyebaran HIV/AIDS yang tergolong sangat cepat. Tujuan di *Sustainable Development Goals* (SDGs) adalah mencapai kesehatan dan kesejahteraan bagi semua orang, sehingga target global sampai 2030 adalah mengakhiri epidemi AIDS, demikian juga untuk Indonesia (Kementerian PPN/Bappenas, 2020).

AIDS adalah gabungan *simptom* penyakit

dikarenakan virus HIV yang mengakibatkan menurunnya durabilitas tubuh dan mengganggu sistem imunitas tubuh manusia, sehingga mudah terkena penyakit infeksi. Virus ini ditemukan tahun 1981 di Amerika Serikat, kemudian didapati juga di beberapa negara, sehingga menjadi masalah global.

Menurut Duarsa (2011), AIDS disebabkan oleh virus HIV yang ditemukan oleh Montaigner, seorang ilmuwan Perancis. Saat ini, HIV/AIDS masih menjadi salah satu persoalan kesehatan tertinggi yang dialami oleh komunitas global sebab dapat mengubah keadaan sosial, moral, dan kesehatan dunia dalam waktu yang singkat (Kepmenkes RI 832/Menkes/SK/X/2006). Dengan kenaikan

kasus HIV/AIDS yang beragam, maka penting dilaksanakan usaha pengendalian secara sistematis, komprehensif, dan bermutu (Ditjen PP&PL, 2015).

Data dari Info DATIN 2014, hingga September 2014, sebanyak 153.887 ODHA yang masuk perawatan, sebanyak 108.060 (70,22%) sesuai ketentuan untuk ARV, sementara 45.827 (29,78%) tidak sesuai ketentuan untuk ARV. Dari seluruh ODHA yang sesuai ketentuan untuk ARV, ada 84.030 (77,76%) telah mendapatkan ARV sebelumnya dan 24.030 (22,24%) belum pernah mendapatkan ARV. ODHA yang sudah pernah mendapatkan ARV terdiri dari lima kategori, yaitu 14.547 (17,31%) sudah meninggal, 45.631 (54,30%) masih menerima ARV, 15.046 (17,91%) *Lost Follow Up* (LFU), 6839 (8,14%) rujuk keluar, dan 1.967 (2,34%) berhenti. Angka *Lost Follow Up* dan berhenti dengan persentase yang cukup tinggi dalam upaya pengobatan HIV dan terapi antiretroviral di Indonesia. Sementara untuk data di Kota Medan sendiri, peneliti tidak dapat memperolehnya karena data tersebut tidak untuk dipublikasikan.

Pelayanan kesehatan yang baik termasuk pelayanan untuk penderita HIV/AIDS merupakan penentu dalam tercapainya kepuasan pasien. Kepuasan pasien dikaitkan oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, harga, situasi dan karakteristik pasien (Zeithmal dalam Tjiptono, 2004). ODHA memiliki hak yang sama untuk memberikan nilai terhadap kualitas pelayanan yang diperolehnya, sebagaimana yang telah diuraikan dalam berbagai peraturan dan kebijakan yang ada.

Menurut Parasuraman yang dikutip Lupiyoadi (2001), mutu pelayanan ditentukan dalam lima hal, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*). Lima hal ini dapat menjadi indikator kepuasan pasien ODHA dalam pelayanan yang diperolehnya. Dengan mutu pelayanan yang baik, maka ODHA akan termotivasi melanjutkan perawatan sekaligus untuk berusaha hidup produktif di tengah masyarakat, sehingga harapannya jumlah kasus HIV/AIDS bisa menurun.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan di Puskesmas Padang Bulan, yaitu dengan melakukan wawancara kepada beberapa pasien dan pendamping ODHA tentang pelayanan kesehatan yang diterima, mereka mengatakan bahwa masih ada perlakuan yang berbeda antara pasien umum dan ODHA. Beberapa

tenaga kesehatan masih memiliki stigma buruk terhadap pasien ODHA. Hingga Desember 2017, jumlah pasien dengan status positif HIV di Puskesmas Padang Bulan terdapat 57 kasus dan 639 orang yang menerima ARV di Klinik VCT Puskesmas Padang Bulan.

Pemerintah harus tetap berusaha menangani persoalan HIV/AIDS ini, baik dengan program preventif dan rehabilitatif. Peraturan dari pemerintah juga semakin menambah mutu pelayanan untuk pasien ODHA. Tidak hanya pasien umum yang mempunyai hak untuk memperoleh kepuasan dalam pelayanan kesehatan, tetapi pasien ODHA juga mempunyai hak yang sama.

## Metode

Penelitian ini termasuk dalam jenis studi observasional dengan desain *cross sectional*. Lokasi penelitian di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan. Populasi penelitian ini adalah 639 orang. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan teknik *accidental sampling*, yaitu orang yang datang ke puskesmas dan bersedia menjadi sampel secara sukarela pada saat pengumpulan data.

Data primer diperoleh dengan melaksanakan wawancara langsung kepada responden dan menggunakan alat bantu kuesioner tentang kualitas pelayanan kesehatan untuk mengetahui kehandalan dan ketanggapan pelayanan kesehatan. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini ada 3, yaitu analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi square* dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda.

## Hasil

Kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan dan ketanggapan di Kota Medan tersebar dalam 14 pernyataan. Hasil yang diperoleh dari analisis statistik mengenai gambaran kehandalan dan ketanggapan dapat dilihat secara rinci pada tabel analisis.

### Analisis Univariat

Hasil analisis univariat pada Tabel 1 menunjukkan 41% responden menyatakan kehandalan dari kualitas pelayanan yang kurang baik dan ketanggapan paling besar cukup baik sebanyak 39%. Kepuasan pasien HIV/AIDS berdasarkan hasil yang diperoleh sebagian besar merasa tidak puas (62%).

Tabel 1  
*Distribusi Frekuensi Kehandalan, Ketanggapan, dan Kepuasan pada Pasien ODHA*

Variabel	n (100)	%
<b>Kehandalan</b>		
Kurang Baik	41	41,0
Cukup Baik	31	31,0
Baik	15	15,0
Sangat Baik	9	9,0
Sempurna	4	4,0
<b>Ketanggapan</b>		
Kurang Baik	12	12,0
Cukup Baik	39	39,0
Baik	38	38,0
Sangat Baik	9	9,0
Sempurna	2	2,0
<b>Kepuasan</b>		
Tidak Puas	62	62,0
Puas	38	38,0

### Analisis Bivariat

Hasil penelitian menunjukkan kehandalan berhubungan dengan kepuasan ( $p=0,035$ ), di mana di antara pasien yang menilai kehandalan kurang baik ada sebanyak 32 orang (78%) merasa tidak puas dan pasien yang merasa puas ada 9 orang (22%). Pasien yang menilai kehandalan sempurna dan merasa tidak puas hanya ada dua orang (50%).

Ketanggapan berhubungan dengan kepuasan pasien ( $p=0,021$ ), di mana pasien yang menilai ketanggapan cukup baik ada 23 orang (59%) yang merasa tidak puas dan pasien yang menilai ketanggapan cukup baik ada 16 orang (41%) merasa puas. Pasien yang menilai ketanggapan sempurna ada 2 orang (2%) yang merasa puas.

Tabel 2  
*Hubungan Kehandalan dan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien ODHA*

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%	n	%
<b>Kehandalan</b>						
Kurang Baik	32	32,0	9	9,0	41	41,0
Cukup Baik	13	13,0	18	18,0	31	31,0
Baik	10	10,0	5	5,0	15	15,0
Sangat Baik	5	5,0	4	4,0	9	9,0
Sempurna	2	2,0	2	2,0	4	4,0
Jumlah	62	62,0	38	38,0	100	100
p= 0,035						
<b>Ketanggapan</b>						
Kurang Baik	12	12,0	0	0,0	12	12,0
Cukup Baik	23	23,0	16	16,0	39	39,0
Baik	21	55,3	17	44,7	38	38,0
Sangat Baik	6	66,7	3	33,3	9	9,0
Sempurna	0	0,0	2	2,0	2	2,0
Jumlah	62	62,0	38	38,0	100	100
p=0,021						

### Analisis Multivariat

Hasil uji multivariat menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan  $p$  value sebesar 0,035, demikian dengan ketanggapan memiliki nilai  $p$  value sebesar 0,021, berarti lebih kecil dari 0,05, sedangkan jika dilihat dari OR diperoleh angka 1,351 dan 1,792.

Tabel 3  
*Pengaruh antara Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat*

Variabel	P Value	OR	CI 95%
Kehandalan	0,035	1,351	0,938 – 1,946
Ketanggapan	0,021	1,792	1,091 – 2,945

### Pembahasan

Persentase kepuasan pasien berdasarkan penilaian terhadap kualitas pelayanan berupa kehandalan dapat dilihat dari tabel tabulasi silang yang menunjukkan sebagian besar responden yang mempunyai penilaian baik terhadap kehandalan pelayanan, sebagian besar juga menyatakan puas. Dilihat dari persentase tersebut terdapat kecenderungan jika pasien menyatakan kehandalan dalam pelayanan baik, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang ada. Dengan demikian ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ODHA.

Parasuraman (2004) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan jasa tergantung dari orang tersebut dan *reliability* (kehandalan) cenderung lebih penting. Metode dalam mengatasi keluhan akan dianggap efisien jika dapat menunjukkan kemungkinan dalam menjadikan klien yang tidak puas menjadi puas. Metode penanganannya, antara lain bisa melalui kecepat tanggapan, sikap empati, saat pelanggan menghubungi institusi dapat dilakukan dengan mudah, dan siap untuk mendapatkan kritik (Tjiptono, 2000).

Dalam hal ketanggapan, persentase kepuasan pasien berdasarkan penilaian terhadap kualitas pelayanan berupa ketanggapan tampak pada tabel tabulasi silang yang memperlihatkan sebagian besar responden yang mempunyai penilaian baik terhadap ketanggapan, sebagian besar menyatakan puas. Dilihat dari persentase tersebut bahwa ada kecenderungan jika pasien menyebutkan ketanggapan dalam pelayanan baik, maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang ada. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang

kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ODHA.

Pasien yang menyebutkan kualitas pelayanan ketanggapan baik memberikan gambaran bahwa secara keseluruhan petugas kesehatan berusaha segera menanggapi keluhan pasien meski belum seluruhnya sesuai dengan yang diharapkan. Ketanggapan yang diberikan tenaga kesehatan saat menangani pasien ODHA dirasakan sangat baik, sehingga pasien merasa sudah puas jika dibandingkan dengan pelayanan yang sama sekali tidak menanggapi keluhan pasien.

Menurut penelitian Sutriyani (2013) di RSUD Labuang Baji Tahun 2012 terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dan ketanggapan pelayanan HIV/AIDS terhadap kepuasan pasien. Jika kualitas pelayanan kesehatan yang didapat baik dan bisa dipertahankan, maka dapat memengaruhi dan memberikan kontribusi kepada penurunan jumlah penyebaran penyakit HIV/AIDS.

Secara teoritis, ketanggapan mengutamakan pada sikap penyedia layanan untuk segera merespon keluhan pasien, sehingga menghasilkan kepuasan (Bustami, 2011). Menurut peneliti, petugas puskesmas telah berusaha tanggap terhadap pasien. Ketanggapan yang diberikan petugas kesehatan di puskesmas sudah sangat baik, sehingga mengakibatkan kepuasan pada pasien ODHA. Tetapi, peneliti berkeinginan adanya perhatian yang harus diberikan pelayanan kesehatan terkait informasi karena ada beberapa pasien ODHA menganggap penjelasan informasi kurang jelas dan terlalu singkat.

Demikian dengan pendapat Pohan (2006), menjelaskan pelayanan yang berkualitas dapat memengaruhi kepuasan pasien dengan memperkuat informasi yang didapatkan tentang layanan kesehatan yang akan atau sudah dilakukan, informasi pengobatan di rumah, dan preventif. Puskesmas, khususnya klinik vct yang menangani pasien ODHA perlu menambah ketanggapan dalam memberi pelayanan, khususnya di bagian administrasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Parasuraman (2004) menyebutkan penilaian jasa pelayanan kesehatan sangat tergantung pada kepekaan petugas yang mencukupi kebutuhan pasien, komunikasi yang baik antara pemberi layanan dengan pasien, empati dan keramahmatan petugas yang melayani pasien dalam masa pemulihan, serta kapasitas untuk melakukan pelayanan berdasarkan prosedur.

## Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan antara kehandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Teladan Kota Medan. Saran kepada pihak pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan agar sesuai dengan harapan pengguna serta lebih memerhatikan mutu pelayanan pada dimensi kehandalan dan ketanggapan. Diharapkan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Padang Bulan untuk mempermudah pelayanan, terutama pelayanan administrasi dan lama tunggu pasien agar pasien mendapatkan pelayanan dengan cepat. Selain itu, sebelum melakukan pemeriksaan pada pasien, sebaiknya petugas kesehatan memperkenalkan diri serta memberi pelayanan tanpa diskriminasi pada pasien HIV/AIDS.

## Daftar Pustaka

- Ditjen PP&PL. (2015). *Profil pengendalian penyakit dan penyehatan lingkungan*. Jakarta.
- Duarsa, W.N. (2011). *Infeksi HIV dan AIDS*. Dalam: Daili, S.F. *Infeksi menular seksual*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2020). *Pedoman Teknis Penyusunan Rencana Aksi Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB)/ Sustainable Development Goals (SDGs)*. Jakarta: Kedeputusan Bidang Kemaritiman dan Sumber Daya Alam, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas).
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A. Z. V. & Berry, L. (2004). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-41.
- Pohan, I.S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar – dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Sutriyani. (2012). *Hubungan kualitas pelayanan HIV dan AIDS terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Labuang Baji, Makassar*.
- Tjiptono, F. (2000). *Pemasaran jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing