

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Abstract

Background: The government has determined to provide maximum basic health services to the community by establishing technical standards for fulfilling service quality in accordance with minimum standards of service in the health sector. Puskesmas as an institution in the health sector is expected to improve and improve public health.

Purpose: to determine the internal factors that influence the patient's perception of the treatment center of the New Public Health Center, Way Kanan Regency in 2021

Method: This type of research is a quantitative research with a cross sectional design. The study population was outpatients who visited the health center as many as 821 respondents. The number of samples calculated by the sample size obtained as many as 246 samples. The data analysis technique used univariate, bivariate (chi square) and multivariate (multiple logistic regression) analysis.

Results: more positive patient perceptions of services (57.7%). The results of the chi-square analysis prove that there is a relationship between knowledge ($p < 0.001$; OR=2.8), expectations ($p = 0.001$ OR=2.4), needs ($p < 0.001$ OR=2.7), ($p = 0.012$ OR =2.0), emotion ($p = 0.005$ OR=2.1) and culture ($p = 0.001$ OR=2.4) with the patient's perception of the New Public Health Center Medical Center Way Kanan Regency in 2021. The most dominant factor is related to perception patient is need ($p = 0.001$; OR=2.5).

Conclusion: There is a relationship between expectations and patient perceptions, there is a relationship between expectations and patient perceptions, there is a relationship between motivation and patient perceptions, there is a relationship between emotions and patient perceptions, and there is a cultural relationship with patient perceptions.

Keywords: Internal Factors; Perception; Service.

Pendahuluan: Pemerintah telah bertekad memberikan pelayanan kesehatan dasar secara maksimal kepada masyarakat dengan ditetapkannya standar teknis pemenuhan mutu pelayanan sesuai dengan standar minimal pelayanan di bidang kesehatan. Puskesmas sebagai lembaga dalam bidang kesehatan diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat.

Tujuan: untuk mengetahui faktor internal yang mempengaruhi persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan tahun 2021

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas yaitu sebanyak 821 responden. Jumlah sampel dihitung dengan sample size diperoleh sebanyak 246 sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat (*chi square*) dan multivariat (regresi logistik berganda)

Hasil: persepsi pasien terhadap pelayanan lebih banyak positif (57,7%). Hasil analisis chisquare membuktikan ada hubungan pengetahuan ($p < 0,001$; OR=2.8), harapan ($p = 0.001$ OR=2.4), kebutuhan ($p < 0.001$ OR=2.7), ($p = 0.012$ OR=2.0), emosi ($p = 0.005$ OR=2.1) dan budaya ($p = 0.001$ OR=2.4) dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Adapun faktor paling dominan berhubungan dengan persepsi pasien adalah kebutuhan ($p = 0.001$; OR=2.5).

Simpulan: Ada hubungan harapan dengan persepsi pasien, Ada hubungan harapan dengan persepsi pasien, Ada hubungan motivasi dengan persepsi pasien, Ada hubungan emosi dengan persepsi pasien, Ada hubungan budaya dengan persepsi pasien

Kata Kunci: Faktor Internal; Persepsi; Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pemerintah telah bertekad memberikan pelayanan kesehatan dasar secara maksimal kepada masyarakat dengan ditetapkannya standar teknis pemenuhan mutu pelayanan sesuai dengan

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

standar minimal pelayanan di bidang kesehatan. Puskesmas sebagai lembaga dalam bidang kesehatan diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Dimana para petugas atau tenaga kesehatan Puskesmas (dokter dan perawat) mempunyai peran dan tanggung jawab yang besar mengenai masalah kesehatan masyarakat. Terutama dalam hal pemberian pelayanan kesehatan terhadap masyarakat. Puskesmas adalah suatu organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha kesehatan pokok.

Terkait dengan pelayanan publik di Indonesia, *Governance and Desentralization Survey (GDS)* melaporkan tentang penilaian Bank Dunia tentang pelayanan publik di Indonesia yang masih sangat rendah termasuk di dalamnya pelayanan kesehatan. Pernyataan cukup beralasan karena trend kunjungan/cakupan pelayanan rawat jalan dan rawat inap di Puskesmas secara nasional selama tahun 2012-2019 sebesar 53.24% dan rawat inap sebesar 0.54% (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Data trend kunjungan pasien Puskesmas/100.000 penduduk di Provinsi Lampung tahun 2017 adalah 50.4%, tahun 2018 adalah 37.4%, tahun 2019 adalah 53.7% dan tahun 2020 adalah 47.1%. Trend kunjungan tersebut menggambarkan bagaimana pelayanan Puskesmas direspon masyarakat (Kemenkes RI, 2020). Gambaran pelayanan kesehatan di Puskesmas diketahui dari jumlah Puskesmas di Kabupaten Way Kanan sebanyak 15 unit Puskesmas Rawat Inap dan 5 unit Puskesmas non rawat inap dengan jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Way Kanan Tahun 2019 sebanyak 203 ribu pasien dan rawat inap sebanyak 2.587 dan cakupan persentase kunjungan rawat jalan adalah 67.3% dan rawat inap hanya 4,5% seluruh data tersebut masih jauh dari target persentase capaian kunjungan di Kabupaten Way Kanan (Dinkes Kabupaten Way Kanan, 2019). Kunjungan ke Puskesmas merupakan indikator partisipasi masyarakat untuk berobat dan memperoleh layanan kesehatan dari Puskesmas, rendahnya kunjungan mengindikasikan persepsi masyarakat tentang layanan kesehatan di Puskesmas (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Puskesmas Negeri Baru merupakan Puskesmas Non Rawat Inap yang berada di jalan utama lintas tengah. Artinya Puskesmas ini berada di tengah keramaian, oleh karenanya jumlah sasaran pelayanan

Puskesmas relatif besar. Namun, sesuai dengan statusnya sebagai Puskesmas non rawat inap, layanan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) lebih banyak di laksanakan di balai pengobatan atau fasilitas rawat jalan. Eksistensi balai pengobatan tidak hanya strategis tetapi menjadi ujung tombak layanan kesehatan kepada masyarakat. Perjalanan layanan Puskesmas Negeri Baru telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan Pemerintah. Salah satunya adalah persyaratan ketenagaan dengan komposisi dokter layanan primer, dokter gigi dan tenaga kesehatan lain. Kehadiran dokter di Puskesmas menjadi ukuran pertimbangan pasien untuk mengakses layanan kesehatan tersebut. Kehadiran dokter dalam memberikan layanan kesehatan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan kesehatan di Balai Pengobatan Puskesmas.

Kunjungan rawat jalan di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru tergolong lebih rendah yakni 63% dibandingkan dengan Puskesmas Gunung Labuhan, Puskesmas Baradatu, dan Puskesmas Way Tuba. Keempat Puskesmas tersebut sama sama berada di jalur lintas tengah yang relative ramai penduduk dan mudah aksesnya. Temuan ini tentunya memunculkan pertanyaan mengapa masyarakat kurang berminat untuk memanfaatkan layanan kesehatan di Puskesmas Negeri Baru. Terdapat banyak layanan kesehatan selain Puskesmas yang menjadi alternatif masyarakat mendapatkan layanan kesehatan yang lokasinya tidak jauh dari Puskesmas Negeri Baru, diantaranya Klinik Artika, Klinik Gusna Medica, Klinik Pratama Ramik Ragom dan lain sebagainya. Keadaan ini memberikan gambaran bahwa banyak kemungkinan yang menyebabkan persentase kunjungan masyarakat ke Puskesmas Negeri Baru masih rendah dibanding kan Puskesmas lainnya.

Peneliti melakukan pra survey kepada 20 pasien memberikan gambaran bahwa masih ada 60% pasien yang punya persepsi kurang baik dengan pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan, isu yang membentuk persepsi kurang baik tersebut adalah karena sering mendapatkan pelayanan bukan dari dokter, jadwal dokter yang tidak pasti dan sering tidak bisa bertemu dengan dokter. Menurut pasien, sosok dokter memberikan sugesti sendiri dalam menerima layanan kesehatan dibandingkan jika dilayani dengan tenaga kesehatan yang bukan dokter. Jika dokternya datang tetapi tidak tepat waktu sehingga warga yang sudah antri sejak pagi terpaksa harus

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

menunggu lama. Keadaan tersebut tampak dan terasa oleh masyarakat sehingga membentuk persepsi tentang pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan yang berlangsung lama, meskipun saat ini Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru melakukan upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja pelayanan, tetapi persepsi tentang Puskesmas sudah terlanjur terbentuk dan menciptakan stigma pelayanan di Puskesmas. Data register di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru menggambarkan jumlah pasien yang memanfaatkan rawat jalan berfluktuasi dari tahun ke tahun, pada tahun 2018 sebanyak 10.321 pasien, tahun 2019 sebanyak 10.098 pasien, 2020 sebanyak 9.492 pasien (Puskesmas Negeri Baru, 2020).

Menurutnya kunjungan pasien mengindikasikan pencapaian SPM kepuasan pelayanan belum menggembirakan (87%). Jika masyarakat merasa tidak puas maka mereka enggan untuk memanfaatkan layanan kesehatan di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Hal itu akan memberikan dampak yang buruk terhadap keberlangsungan Balai Pengobatan di Puskesmas karena target kapitasi Puskesmas tidak terkumpul maksimal. Kondisi ini akan mengganggu operasionalisasi Puskesmas. Selain masalah sumber pembiayaan dari perolehan dana kapitasi layanan, dampak lain adalah tidak berjalannya fungsi Puskesmas secara baik karena upaya kesehatan yang mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya tidak berjalan maksimal karena minimnya kunjungan pasien ke Puskesmas.

Temuan masalah dan potensi dampak yang ditimbulkan dari masalah yang terjadi di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru inilah yang menjadi justifikasi objek penelitian. Permasalahan tersebut akan dibuktikan melalui analisis psikologi kesehatan dengan melibatkan variabel persepsi sebagai titik tolaknya. Persepsi merupakan isu penting karena menjadi gerbang terbentuknya perilaku. Persepsi yang tertanam pada individu merupakan hasil dari dua proses psikologis mulai dari kognisi sampai afeksi. Oleh karenanya sifat persepsi berlangsung lebih lama seperti halnya persepsi positif tentang pelayanan balai pengobatan di Puskesmas Negeri Baru dapat berlangsung lama dan sulit berubah. Standar baku layanan Puskesmas semestinya terealisasi dalam bentuk pelayanan paripurna dan meminimalisir keluhan atau komplain dari pelayanan tersebut karena yang

dipersepsi oleh pasien adalah mutu pelayanan yang diterimanya.

Faktor yang menyebabkan stimulus dapat masuk dalam bagian yang membentuk persepsi. Faktor penyebab ini adalah faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari kontras, perubahan intensitas, pengulangan (*repetition*), sesuatu yang baru (*novelty*) artinya faktor ini bersifat fisik (tampak oleh indera). Adapun faktor Internal terdiri dari pengetahuan, harapan, kebutuhan, motivasi, emosi dan budaya yang bersifat psikis (tidak tampak oleh indera). Definisi ini yang secara otomatis mendorong penelitian hanya memfokuskan pada faktor internal saja untuk dikaji lebih mendalam karena faktor internal ini lebih dinamis dibandingkan faktor yang bersifat fisik (Gilorkar, 2020; Pickens, 2018). Penelitian sebelumnya membuktikan pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap persepsi. Faktor faktor yang berhubungan dengan persepsi merupakan dimensi-dimensi yang dapat dinilai dari pelayanan kesehatan di Puskesmas (Sagay, Kusuma, & Hidayat, 2015). Faktanya masalah mutu pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru masih mendapatkan persepsi yang kurang baik dari masyarakat, beberapa masalah yang dapat menjadi indikator persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor internal yang mempengaruhi persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang). Penelitian dilaksanakan di balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan. Waktu penelitian adalah bulan Maret – Juni 2021. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung untuk rawat jalan atau rawat inap di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Waykanan. Data pasien diperoleh dari data register sampai bulan Desember 2020 adalah 821 orang setiap bulan. Besar sampel penelitian ini ditentukan dengan *software sample size* dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 246 responden.

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

HASIL

Tabel faktor internal

Persepsi	n	%
Positif	142	57.7
Negatif	104	42.3
Pengetahuan		
Baik	121	49,2
Kurang	125	50,8
Harapan		
Baik	131	53,3
Kurang	115	46,7
Kebutuhan		
Terpenuhi	127	51,6
Tidak Terpenuhi	119	48,4
Motivasi		
Baik	149	60,6
Kurang	97	39,4
Emosi		
Baik	147	59,8
Kurang	99	40,2
Budaya		
Mendukung	151	61,4
Tidak mendukung	95	38,6

Diketahui bahwa dari 246 responden yang ada di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru yaitu sebanyak 142 responden (57.7%) memiliki persepsi positif terhadap pelayanan Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 104 responden (42.3%) memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Terdapat sebanyak 121 responden (49.2%) berpengetahuan baik terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 125 responden (50.8%) memiliki berpengetahuan kurang terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Pada variabel harapan terdistribusi sebanyak 131 responden (53.3%) memiliki harapan baik terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 115 responden (46.7%) memiliki harapan kurang baik terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Kebutuhan pasien terdistribusi sebanyak 127 responden (51,6%) menyatakan terpenuhi dalam pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 119 responden (48.4%) menyatakan kebutuhan belum terpenuhi oleh pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru.

Diketahui bahwa dari 246 responden yang ada di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru yaitu sebanyak 149 responden (60.6%) memiliki motivasi baik untuk mengakses pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 97 responden (39.4%) menyatakan kurang termotivasi untuk mendapatkan pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Terdistribusi sebanyak 147 responden (59.8%) menyatakan memiliki emosi baik terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 99 responden (40.2%) memiliki emosi kurang baik terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Adapun pada variabel budaya terdistribusi sebanyak 151 responden (61.4%) menyatakan mendukung budaya pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru, sedangkan sebanyak 95 responden (39.7%) menyatakan kurang mendukung budaya pelayanan di balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru.

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

Tabel hubungan faktor internal dengan persepsi pasien

Variabel	Persepsi				Total		p value	OR 95% CI
	Positif n	%	Negatif n	%	n	%		
Pengetahuan								
Baik	85	70.2	36	29.8	121	100	0.000	2.81 (1.6-4.7)
Kurang	57	45.6	68	54.4	125	100		
Harapan								
Baik	89	67.9	42	32.1	131	100	0.001	2.4 (1.4-4.1)
Kurang baik	53	46.1	62	53.9	115	100		
Kebutuhan							0.000	
Terpenuhi	88	69.3	39	30.7	127	100	0.000	2.7 (1.6-4.5)
Tidak terpenuhi	54	45.4	65	54.6	119	100		
Motivasi								
Baik	96	64.4	53	35.6	149	100	0.012	2.0 (1.1-3.3)
Kurang	46	47.4	51	52.6	97	100		
Emosi								
Baik	96	65.3	51	34.7	147	100	0.005	2.1 (1.2-3.6)
Kurang	46	46.5	53	53.5	99	100		
Budaya								
Mendukung	100	66.2	51	33.8	151	100	0.001	2.4 (1.4-4.1)
Kurang mendukung	42	44.2	53	55.8	95	100		

Diketahui bahwa dari 121 responden yang memiliki pengetahuan baik terdapat 85 responden (70.2%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 125 responden yang memiliki tingkat pengetahuan kurang baik terdapat sebanyak 57 responden (45.6%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0.05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0.000$, berarti ada hubungan pengetahuan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh juga nilai $OR=2.8$ (1.6-4.7), menunjukkan bahwa pasien dengan pengetahuan baik lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2.8 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki pengetahuan baik.

Diketahui bahwa dari 131 responden yang memiliki harapan baik tentang pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru terdapat sebanyak 89 responden (67.4%) memiliki persepsi

positif. Sedangkan dari 115 responden yang harapannya kurang baik terdapat sebanyak 53 responden (45.2%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0.05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0.001$, berarti ada hubungan harapan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh juga nilai $OR=2.4$ (1.4-4.1), menunjukkan bahwa pasien yang memiliki harapan baik terhadap pelayanan lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2.4 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki harapan kurang baik terhadap pelayanan.

Diketahui bahwa dari 127 responden yang menyatakan kebutuhan terpenuhi terdapat sebanyak 88 responden (69.3%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 119 responden yang menyatakan kebutuhan tidak terpenuhi terdapat sebanyak 54 responden (45.4%) yang memiliki persepsi positif

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0.05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0.000$, berarti ada hubungan kebutuhan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh nilai $OR=2.7$ (1.6-4.5), menunjukkan bahwa yang menyatakan kebutuhannya terpenuhi berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2.7 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan kebutuhan tidak terpenuhi.

Diketahui bahwa dari 149 responden yang memiliki motivasi baik terdapat sebanyak 96 responden (64.4%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 97 responden yang menyatakan memiliki motivasi kurang terdapat sebanyak 46 responden (47.4%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0.05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0.012$, berarti ada hubungan motivasi dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh nilai $OR=2.0$ (1.1-3.3), menunjukkan bahwa pasien yang memiliki motivasi baik lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki motivasi kurang.

Diketahui bahwa dari 147 responden yang emosinya baik terdapat sebanyak 96 responden (65.3%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 99 responden yang menyatakan memiliki emosi kurang terdapat sebanyak 46 responden (46.5%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0.05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0.005$, berarti ada hubungan emosi dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh juga nilai $OR=2.1$ (1.2-3.6), menunjukkan bahwa responden yang memiliki emosi baik berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,1 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki emosi kurang baik.

Diketahui bahwa dari 151 responden yang memiliki budaya mendukung terdapat sebanyak 100 responden (66,2%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 95 responden yang memiliki budaya kurang mendukung terdapat sebanyak 42 responden (44,2%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri

Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0,001$, berarti ada hubungan budaya dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh juga nilai $OR=2,4$ (1,4-4,1), menunjukkan bahwa yang memiliki budaya mendukung lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,4 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki budaya kurang mendukung.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 121 responden yang memiliki pengetahuan baik terdapat 85 responden (70,2%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 125 responden yang memiliki tingkat pengetahuan kurang baik terdapat sebanyak 57 responden (45,6%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p\text{ value}=0,004$, berarti ada hubungan pengetahuan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh juga nilai $OR=2,8$ (1,6-4,7), menunjukkan bahwa pasien dengan pengetahuan baik lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,8 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki pengetahuan kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori sebelumnya bahwa pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap sesuatu melalui indera yang dimilikinya (Notoatmodjo, 2015). Dengan sendirinya, pada waktu penginderaan sampai menghasilkan pengetahuan tersebut sangat dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek. Pengetahuan seseorang biasanya dipengaruhi dari pengalaman yang berasal dari berbagai macam sumber, misalnya media massa, media elektronik, buku petunjuk, petugas kesehatan, media poster, kerabat dekat dan sebagainya. Pengetahuan ini dapat membentuk keyakinan tertentu sehingga seseorang berperilaku sesuai keyakinan tersebut.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya meneliti tentang faktor yang berhubungan dengan persepsi, variabel tersebut adalah pendidikan, usia, masa kerja, pelatihan, pengetahuan dan sikap. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hanya faktor usia yang mempengaruhi persepsi tentang komunikasi

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

terapeutik (Panungkun, 2018). Sedangkan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif terhadap hubungan persepsi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien. Selanjutnya kepuasan pasien sebagai variabel mediator memediasi hubungan antara persepsi kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien (Sagay et al, 2015)

Berdasarkan pemaparan tersebut maka penulis berpendapat bahwa proporsi responden yang berpengetahuan baik lebih banyak yang memiliki persepsi positif dibandingkan responden dengan proporsi pengetahuan yang kurang baik. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya pengetahuan yang lebih baik responden semakin terbuka untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, dengan adanya pengetahuan maka responden menjadi semakin memahami terhadap manfaat dari suatu perilaku kesehatan yang akan dilakukannya, dengan demikian akan semakin meningkatkan perilaku dalam upaya mendapatkan pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru dengan lebih baik lagi. Proporsi pengetahuan kurang baik yang dinyatakan oleh responden adalah perolehan informasi-informasi dari berbagai sumber yang menjadi stigma pelayanan Puskesmas yang kurang baik. Pengetahuan ini tidak dilakukan cek silang sehingga menetap dalam benak responden dan menghasilkan persepsi yang baik, padahal informasi yang diterima responden kemudian membentuk pengetahuannya belum tentu sesuai dengan stigma atau persepsi negatif yang terbentuk dan menganggap pelayanan di Puskesmas kurang baik. Responden dengan persepsi negatif merupakan outcome dari perilaku pemanfaatan berikutnya. Oleh karenanya untuk memberikan pengetahuan yang benar tentang pelayanan Puskesmas dan membentuk persepsi yang baik pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Negeri Baru dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan prima, memberikan informasi yang tepat tentang jaminan pelayanan di Puskesmas serta menjalankan standar operasional prosedur pelayanan sebagaimana yang sudah ditetapkan. Untuk menjaga konsistensi pelayanan ini maka perlu dilakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala. Dengan menjalankan langkah tersebut pasien yang datang secara langsung dapat membuktikan bahwa pengetahuan

kurang baik tentang Puskesmas dan stigma buruk tidak berformulasi menjadi persepsi negatif. Promosi kesehatan dan promosi layanan kesehatan Puskesmas terus digalakkan dengan proaktif misalnya dengan menginformasikan tentang pelayanan gratis, kehadiran dokter jaga, kecepatan pelayanan, keramahan, kenyamanan dan lain sebagainya. Informasi yang disampaikan secara promotif itu dapat mengikis pengetahuan dari informasi informasi yang salah tentang pelayanan Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa dari lebih banyak responden yang harapannya baik tentang pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru memiliki persepsi positif (67,4%) dibandingkan responden yang harapannya kurang baik. Hasil analisis *chi square* menunjukkan ada hubungan harapan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021 ($p=0,001$) dan pasien yang memiliki harapan baik terhadap pelayanan lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,4 kali dibandingkan dengan pasien yang harapannya kurang baik terhadap pelayanan ($OR=2,4$).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori sebelumnya mendefinisikan persepsi adalah proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan informasi untuk menciptakan gambaran umum keseluruhan yang berarti (Azwar, 2017). Perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya (Nursalam, 2014). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya pada penelitiannya tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan persepsi terhadap kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan via sms gateway, hasil analisis hubungan menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan ($p = 0,011$), motif ($p = 0,000$), pengalaman ($p = 0,044$), dan harapan ($p = 0,000$) terhadap persepsi siswa. kualitas layanan pendaftaran rawat jalan melalui SMS gateway (Hanifah, Suryoputro, & Arso, 2018).

Berdasarkan pemaparan tersebut maka penulis berpendapat bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien selalu memiliki harapan untuk memperoleh pelayanan yang baik ketika datang ke Puskesmas Negeri Baru, namun kenyataan yang diterimanya ketika mendapatkan pelayanan belum tentu sesuai dengan harapan semula. Inilah yang dimaksud dengan harapan baik

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

dan harapan kurang baik. Artinya harapan baik adalah kesesuaian harapan sebelum mendapatkan pelayanan dan setelah mendapatkan pelayanan, adapun harapan kurang baik adalah ketidaksesuaian antara harapan sebelum mendapatkan pelayanan dan setelah mendapatkan pelayanan. Harapan ini kemudian akan menghasilkan pengalaman dan pengalaman membentuk persepsi atau cara pandang pasien terhadap layanan yang diterimanya. Jika pelayanan sesuai dengan harapannya maka akan melahirkan persepsi yang baik, sebaliknya jika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya maka akan menghasilkan persepsi yang negatif. Uraian tentang harapan ini tertuang dalam pertanyaan atau kuesioner yang diajukan misalnya pasien mengharapkan ruang pengobatan yang nyaman, ketika mendapatkan layanan pengobatan ruangan yang dirasakannya kurang nyaman karena terlalu terbuka, panas dan sempit. Keadaan inilah yang menghasilkan jawaban negatif terhadap harapan pasien sebelumnya. Pada item pertanyaan lain pasien berharap ketika berobat ditangani langsung oleh dokter Puskesmas namun kenyataannya berbeda inilah yang menghasilkan jawaban negatif tentang harapan pasien sebelumnya. Adapun harapan yang tersirat baik dari pernyataan responden berarti apa yang dialaminya ketika mendapatkan pelayanan di Puskesmas sesuai dengan harapan sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut maka terdistribusi proporsi pasien yang memiliki harapan baik dan harapan kurang baik yang pada akhirnya dapat membentuk persepsi positif atau negatif. Hasil tabel silang menggambarkan kondisi tersebut bahwa pasien dengan harapan baik lebih banyak yang memiliki persepsi positif dibandingkan pasien dengan harapan kurang baik, bahkan peluang pasien yang memiliki harapan baik adalah 2,4 kali memiliki persepsi positif dibandingkan pasien dengan harapan kurang baik. Oleh karenanya petugas Puskesmas Negeri Baru perlu memahami harapan pasien yang menjalani pengobatan di Puskesmas. Harapan pasien pada hakikatnya sederhana yaitu mendapatkan pelayanan yang baik dan prima. Secara manajemen sudah juga ada panduan dan pedoman layanan kesehatan di Puskesmas melalui petunjuk teknis, SOP dan indikator-indikator yang dijadikan sebagai standar pelayanan minimal yang harus dicapai, jika petugas kesehatan konsisten dengan pedoman yang ada

maka harapan dan persepsi pasien akan baik dan positif. Oleh karenanya jika pedoman dan panduan layanan serta targetnya sudah ditetapkan maka yang perlu dilakukan lebih lanjut adalah evaluasi dan monitoring pelayanan di balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Evaluasi dan monitoring dilakukan secara bertahap dan konsisten serta berkesinambungan, berupaya menumbuhkan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pasien, meningkatkan kedisiplinan waktu, kedisiplinan kerja dan kedisiplinan pelayanan. Pasien dan keluarga pasien sangat mengharapkan petugas kesehatan mampu bersikap sabar, mau menjelaskan kembali informasi yang kurang dimengerti pasien, membujuk pasien untuk mau menerima pelayanan perawatan sesuai dengan anjuran dokter dan melaksanakan pekerjaannya tidak dalam keadaan tergesa-gesa.

Hasil penelitian menunjukkan proporsi responden yang menyatakan kebutuhannya terpenuhi terdapat sebanyak 88 (69,3%) yang memiliki persepsi positif. Adapun proporsi responden yang menyatakan kebutuhannya tidak terpenuhi hanya 54 (45,4%) yang persepsinya positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* membuktikan adanya hubungan kebutuhan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021 ($p=0,000$ dan $OR=2,7$) artinya responden yang merasakan kebutuhan terpenuhi berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,7 kali dibandingkan dengan responden yang menyatakan kebutuhan tidak terpenuhi.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Muninjaya, 2015). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2012). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya nmeneliti tentang pengaruh faktor internal dan eksternal terhadap persepsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal dan faktor eksternal berpengaruh terhadap persepsi (Sagay, Kusuma, Hidayat, & Tatum, 2014). Semakin tinggi faktor internal dan eksternal maka persepsi semakin tinggi. Berdasarkan hasil analisis *path* dapat diketahui bahwa faktor utama pembentukan persepsi adalah faktor internal, diikuti oleh faktor eksternal. Berdasarkan pemaparan tersebut maka penulis berpendapat bahwa dari hasil penelitian ini menunjukkan setiap pasien membutuhkan perawat yang dapat dipercaya, dimana harapan, rahasia dan kekecewaannya dititipkan dan sebaliknya perawat tidak akan mengecewakan kepercayaan pasien tersebut. Sehingga perlu kepercayaan dan loyalitas timbal balik. Apabila seorang perawat tidak dapat memberikan sikap loyal terhadap pasien maka perawat tersebut tidak boleh mengharapkan sikap loyal dari pasien melebihi loyalitas perawat sendiri terhadap pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien yang memiliki motivasi baik terdapat 96 (64,4%) dengan persepsi positif. Adapun responden yang motivasinya kurang hanya 46 (47,4%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Hasil analisis *chi square* membuktikan bahwa ada hubungan motivasi dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021 ($p=0,012$ dan $OR=2,0$ artinya responden dengan motivasi baik lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,0 kali dibandingkan dengan responden dengan motivasi kurang baik).

Hasil penelitian sejalan dengan teori sebelumnya dijelaskan bahwa motivasi dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan dan yang mengarahkan perilaku kearah tujuan. Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan internal dan eksternal dalam diri seseorang yang diindikasikan

dengan adanya hasrat dan minat untuk melakukan kegiatan, harapan dan cita-cita, penghargaan, dan penghormatan atas diri, lingkungan yang baik, serta kegiatan yang menarik (Siswanto, 2016). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya meneliti tentang faktor faktor yang mempengaruhi persepsi pasien tentang asuhan keperawatan individual, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal (penilaian diri, tingkat pendidikan dan motivasi) dan eksternal (lama rawat inap, proses pengambilan keputusan bersama) dianggap mempengaruhi asuhan individual. Peringkat kesehatan yang lebih tinggi dan rawat inap yang lebih lama berkorelasi dengan peningkatan persepsi asuhan keperawatan individual. Proses pengambilan keputusan bersama yang dirasakan tentang asuhan keperawatan secara positif mempengaruhi persepsi asuhan keperawatan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu (Koberich, Feuchtinger, & Farin, 2016).

Berdasarkan pemaparan tersebut jika dihubungkan dengan perilaku pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah dimana motivasi yang positif dari pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan itu akan timbul dari bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan dan bagaimana pasien diperlakukan oleh petugas kesehatan pada saat memeriksakan kesehatan di puskesmas. Pasien akan memiliki motivasi yang positif untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas jika merasakan kepuasan atas bentuk pelayanan yang didapatkan selama menggunakan jasa kesehatan pihak puskesmas dan bagaimana pelayanan yang diberikan dokter dan petugas kesehatan dapat membangun komunikatif yang bersahabat dengan pasiennya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa proporsi responden yang memiliki emosi baik lebih banyak yang memiliki persepsi positif (65,3%) dibandingkan dengan responden memiliki emosi kurang (46,5%). Perolehan distribusi proporsi ini selaras dengan pembuktian hasil analisis *chi square* yang menunjukkan ada hubungan emosi dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021 ($p=0,005$). Nilai $OR=2,1$ (1,2-3,6), menunjukkan bahwa responden yang memiliki emosi baik berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,1 kali

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

dibandingkan dengan responden dengan emosi kurang baik.

Hasil penelitian sejalan dengan teori sebelumnya merumuskan emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya, dan perubahan perilaku. Emosi cenderung terjadi dalam kaitannya dengan perilaku yang mengarah (*approach*) atau menyingkir (*avoidance*) terhadap sesuatu. Perilaku tersebut pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian sehingga orang lain dapat mengetahui bahwa seseorang sedang mengalami emosi. Jika seseorang mengalami ketakutan mukanya menjadi pucat, jantungnya berdebar-debar, jadi adanya perubahan-perubahan kejasmanian sebagai rangkaian dari emosi yang dialami oleh individu yang bersangkutan (Muninjaya, 2015; Pickens, 2015). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya dalam disertasinya yang berjudul faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas dan perilaku pencarian kesehatan menyimpulkan bahwa tidak ada bukti dampak kausal dari pelatihan pada persepsi pasien tentang kualitas perawatan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan tren waktu dengan peningkatan persepsi positif tentang kualitas dari waktu ke waktu yaitu; komunikasi, waktu konsultasi, dan keterlibatan pengambilan keputusan pengobatan (Ogbouji, 2018).

Berdasarkan pemaparan tersebut jika dihubungkan dengan perilaku pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah Sikap seseorang dalam menilai suatu unit pelayanan kesehatan yang mendasari pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh dari proses evaluasi dalam dirinya yang memberi kesimpulan nilai dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif, menyenangkan atau tidak menyenangkan, dimana terbentuknya sikap ini dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, orang lain yang dianggap penting dan emosi dalam diri individu. Kepuasan yang diperoleh dari nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap pelayanan tertentu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 151 responden yang memiliki budaya yang mendukung terdapat sebanyak 100 responden (66,2%) yang memiliki persepsi positif. Sedangkan dari 95 responden yang memiliki budaya kurang mendukung terdapat sebanyak 42 responden (44,2%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan balai

pengobatan Puskesmas Negeri Baru. Analisis *chi square* pada nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai p value=0,001, berarti ada hubungan budaya dengan persepsi pasien Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021. Diperoleh juga nilai OR=2,4 (1,4-4,1), menunjukkan bahwa yang memiliki budaya mendukung lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2 kali dibandingkan dengan pasien yang memiliki budaya kurang mendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seseorang dengan latar belakang budaya yang sama akan menginterpretasikan orang-orang dalam kelompoknya secara berbeda, namun akan mempersepsikan orang-orang di luar kelompoknya sebagai sama saja. Pengalaman yang akan melahirkan cakrawalanya dan ciri kepribadian serta kebutuhan tertentu terhadap objek, sedangkan faktor yang berasal dari luar individu yaitu, dapat berupa sistem nilai, norma atau aturan yang ditetapkan alam lingkungan masyarakatnya, maupun hasil dari proses perubahan yang terjadi sehingga mempengaruhi persepsi (Toha, 2013).

Berdasarkan pemaparan tersebut bahwa ketika seorang individu melihat pada suatu target dan mencoba untuk menafsirkan apa yang dilihat atau diinterpretasi sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari individu yang mempersepsikannya. Karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi meliputi sikap seseorang, minat motif kepribadian, pengalaman masa lalu, dan harapan. Karakteristik target yang diamati mempengaruhi apa yang dipersepsikan (Gilorkar, 2020). Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa budaya adalah suatu kompleks yang meliputi pengetahuan, keyakinan, seni, moral, adat-istiadat serta kemampuan dan kebiasaan lain yang dimiliki manusia sebagai bagian masyarakat. Budaya merupakan wujud yang mencakup keseluruhan dari gagasan, kelakuan dan hasil-hasil kelakuan. Sehingga dapat dilihat bahwa segala sesuatu yang ada dalam pikiran manusia yang dilakukan dan dihasilkan oleh kelakuan manusia. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara budaya dengan persepsi artinya konteks kebudayaan yang dimaksud berhubungan dengan tempat tinggal seseorang (Hanifah, Suryoputro, & Arso, 2018). Hasil keseluruhan proses analisis multivariat yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari beberapa faktor yang berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

yaitu variabel kebutuhan. Variable kebutuhan merupakan faktor paling dominan dengan persepsi pelayanan balai pengobatan Puskesmas Negeri Baru di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru Kabupaten Way Kanan Tahun 2021 ($p=0,001$; $OR=2,5$) karena memiliki nilai p_{value} paling kecil dan OR paling besar, angka ini menunjukkan bahwa responden yang kebutuhannya terpenuhi lebih berpeluang memiliki persepsi positif sebesar 2,5 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan kebutuhan kurang terpenuhi ($OR=2,5$).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berhubungan dengan kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di Poliklinik 24 jam PT. RSPS Cabang Semarang adalah kemudahan memilih dokter sesuai keinginan (p value 0,001), kompetensi interpersonal perawat (p value 0,006), ketepatan hasil pemeriksaan laboratprium (p value 0,001) dan ketersediaan sarana prasarana (p value 0,001), sementara yang tidak berhubungan adalah budaya pemberdayaan (p value 0,000) (Murdani, 2012) .

Kebutuhan adalah perasaan kekurangan. Seseorang merasa butuh sepatu baru karena orang tersebut merasa kekurangan sepatu yang baru. Menurut Abraham Maslow, kebutuhan memiliki lima tingkatan. Mulai dari yang terendah sampai tertinggi, kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah: 1. Kebutuhan Fisiologis, 2. Kebutuhan akan rasa aman, 3. Kebutuhan sosial 4. Kebutuhan terhadap penghargaan atau kebanggaan, 5. Kebutuhan untuk mengaktualisasikan atau mengekspresikan diri (Muninjaya, 2015). Keinginan (want) adalah hasrat terhadap sesuatu untuk memenuhi kebutuhan. Keinginan dipengaruhi oleh latar belakang, budaya dan karakteristik individu seseorang. Pada saat lapar, muncul kebutuhan terhadap makanan. Namun, makanan apa yang diinginkan, berbeda-beda. Ada yang menginginkan nasi beserta lauk-pauk, roti, bakso dan lain-lain. Jadi, kebutuhan bisa sama tetapi keinginan berbeda-beda. Kebutuhan pelayanan kesehatan bersifat mendasar yang sesuai dengan keadaan riil masyarakat. Sedangkan permintaan pelayanan kesehatan terkait unsur preferensi yang dapat dipengaruhi oleh sosial budaya. Idealnya kebutuhan dan permintaan adalah sama atau berupa suatu keadaan yang identik. Permintaan akan tampak kalau masyarakat sakit dan mencari pengobatan atau informasi dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia.

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang pasien terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit , peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Kebutuhan pelayanan kesehatan dapat dinyatakan dalam dua kategori yaitu kebutuhan yang dirasakan dan kebutuhan yang tidak dirasakan. Meski tidak semuanya, kebutuhan yang dirasakan diterjemahkan sebagai permintaan. Sebagian besar kebutuhan yang tidak dirasakan dapat menjadi kebutuhan yang dirasakan. Sebaliknya dapat terjadi permintaan yang sebenarnya tidak dibutuhkan, dan petugas kesehatan harus mengurangi kategori permintaan yang tidak dibutuhkan.

Keterkaitan antara kebutuhan dengan persepsi dibuktikan dari hasil penelitian sebelumnya dimana hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum faktor faktor internal dan eksternal individu memiliki pengaruh yang nyata terhadap persepsi sedangkan secara spesifik kebutuhan individu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi. Selanjutnya penelitian ini menjelaskan bahwa kebutuhan terhadap objek merupakan suatu keinginan yang memberikan implikasi terhadap dirinya. Hasil analisis diketahui tingkat kebutuhan responden sangat mempengaruhi persepsi. Pengaruh positif tingkat kebutuhan terhadap persepsi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kebutuhan semakin mempersepsikan keberadaan objek semakin positif.

SIMPULAN

Ada hubungan pengetahuan dengan persepsi pasien ($p=0,000$; $OR=2,8$). Ada hubungan harapan dengan persepsi pasien ($p=0,001$; $OR=2,4$). Ada hubungan kebutuhan dengan persepsi pasien ($p=0,000$; $OR=2,7$). Ada hubungan motivasi dengan persepsi pasien ($p=0,012$; $OR=2,0$). Ada hubungan emosi dengan persepsi pasien ($p=0,005$; $OR=2,1$). Ada hubungan budaya dengan persepsi pasien ($p=0,001$). Faktor paling dominan berhubungan dengan persepsi pasien Balai Pengobatan adalah variabel kebutuhan($p=0,001$; $OR=2,5$)

SARAN

Untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang layanan Puskesmas maka Puskesmas Negeri Baru memperluas dan meningkatkan jangkauan dan kualitas promosi kesehatan dan promosi layanan

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

kesehatan secara proaktif misalnya dengan menginformasikan tentang pelayanan gratis, kehadiran dokter jaga, kecepatan pelayanan, keramahan, kenyamanan dan lain sebagainya.

Melaksanakan evaluasi dan monitoring secara bertahap, konsisten dan berkesinambungan, menumbuhkan rasa tanggung jawab pada tenaga kesehatan, meningkatkan kedisiplinan waktu, kedisiplinan kerja dan kedisiplinan pelayanan hal itu dimaksudkan untuk membentuk persepsi positif tentang layanan balai pengobatan di Puskesmas.

Meningkatkan kepercayaan dengan sikap loyal dan perhatian kepada pasien serta menetapkan budaya pelayanan dengan pelayanan ramah, sopan, dan sabar sebagai budaya mutu yang harus dipatuhi sehingga dapat membentuk persepsi positif pada pasien terhadap pelayanan.

Membekali petugas *frontline* yang berhubungan langsung dengan pasien untuk mendapatkan pelatihan *service excellent* untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan pelayanan kepada pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik dan pengalaman dari pengalaman pasien tersebut dapat membentuk persepsi positif pasien tentang pelayanan di Balai Pengobatan Puskesmas Negeri Baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, R. (2015). Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan, Nuha Medika, Yogyakarta
- Ahmadi, A. (2009). Psikologi Umum, edisi revisi 2009.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar. 2017. *Sikap manusia dan pengukurannya*. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Dewi, M. L. P., Listyowati, R., & Karmaya, N. M. (2020). External and Internal Customer Perceptions on Quality of Health Services at the Dental and Oral Hospital of Mahasarakswati University Denpasar. *WMJ (Warmadewa Medical Journal)*, 5(2), 48-59.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Way Kanan, 2019. Profil Kesehatan Tahun 2019. Dinkes Kabupaten Way Kanan
- Dinas Kesehatan Kabupaten Way Kanan. 2020. *Indikator Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Kesehatan Kabupaten Way Kanan*.
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2019. Profil Kesehatan Provinsi Lampung Tahun 2019. Pemerintah Provinsi Lampung Dinas Kesehatan; Bandar Lampung.
- Gilorkar, (2020). *Organisational Behaviour Perception*. <https://www.economicsdiscussion.net/organisation/organisational-behaviour-perception/31606>
- Hanifah, L., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Terhadap Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Via SMS Gateway di RSUD Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 104-116.
- Hastono, S. P. (2017). *Analisis Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Jakarta
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2018). *Sistem Informasi Kesehatan II; Statistik Pelayanan Kesehatan*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia Kesehatan
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2019). Data Dasar Puskesmas Provinsi Lampung; Kondisi 31 Desember 2018. Kementerian Kesehatan, Jakarta
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2019). Gambaran IPKM terhadap Indeks Kapasitas Fiskal dan Kemiskinan Penduduk Menurut Provinsi di Indonesia Tahun 2018. Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, Jakarta
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, (2020). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*. Kemenkes RI, Jakarta

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com

Analisis faktor internal yang berhubungan dengan persepsi pasien tentang pelayanan balai pengobatan

- Köberich, S., Feuchtinger, J., & Farin, E. (2016). Factors influencing hospitalized patients' perception of individualized nursing care: a cross-sectional study. *BMC nursing*, 15(1), 1-11.
- Koentjoro, T. (2011). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia* (edisi Revisi). Yogyakarta: CV andi offset.
- Muninjaya, A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC
- Notoatmodjo, S. (2015). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. *Biomass Chem Eng*.
- Nursalam, D. (2014). *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*.
- Ogbuaji, O. R. (2018). *Factors Affecting Patient Perceptions of Quality and Health-Seeking Behavior* (Doctoral dissertation).
- Panungkunan, D. M. (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Persepsi Perawat Terhadap Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Tahun 2013. *Jurnal Inohim Volume 2 Nomor 1*, Juni 2014.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43. (2019) Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kemenkes RI; Jakarta
- Priyoto. (2014). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Prilaku*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Puskesmas Negeri Baru. (2020). *Profil Puskesmas*.
- Rakhmat. (2012). *Psikologi Komunikasi, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung
- Robbins., & Stephen. (2015). *Perilaku Organisasi 7. Jilid 2*. PT Indeks. Gramedia
- Singh, R., Goel, G., Ghosh, P., & Sinha, S. (2021). Mergers in Indian public sector banks: can human resource practices ensure effective implementation of change. *Management Decision*.
- Siswanto, S. (2018). *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kualitas Pegawai Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Intervening* (Doctoral dissertation, UMK).
- Slameto, B., & yang Mempengaruhinya, F. F. (2010). Jakarta: PT. *Rineka Cipta*.
- Sondakh, J. J., & Pipitcahyani, T. I. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku organisasi: konsep dasar dan aplikasinya*.
- Winardi. (2014). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jogjakarta

Indra Jaya Putra*, Wayan Aryawati, Nurhalina Sari

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati
Korespondensi penulis: Indra Jaya Putra *Email: indrajayaputra30@gmail.com