

Hubungan Akreditasi terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pasundan Samarinda

M. Nurcholih^{1*}, Enoh Sureskiarti²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: m.nurcholih22@gmail.com

Diterima : 23/07/19

Direvisi : 28/08/19

Diterbitkan : 31/08/20

Abstrak

Tujuan studi: Berdasarkan kebutuhan dan harapan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas, diperlukan sebuah penilaian terhadap keberhasilan PUSKESMAS. Penilaian dilakukan secara internal serta eksternal untuk menjamin mutu dan peningkatan kualitas pelayanan salah satunya yaitu dengan akreditasi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda.

Metodologi: Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan tehnik sampel *consecutive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Data dianalisis menggunakan SPSS 22.0.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan dari 53 responden didapatkan 36 responden (67.9 %) menilai akreditasi PUSKESMAS sudah sesuai dengan kualitas pelayanan PUSKESMAS baik dan 17 responden (32.1 %) kualitas pelayanan kurang baik, sedangkan dari 43 responden terdapat 26 responden (60.5 %) menilai akreditasi PUSKESMAS kurang sesuai namun kualitas pelayanan baik dan 17 responden (39.5 %) menilai kualitas pelayanan kurang baik. Uji *Chi Square* diperoleh *p-value* sebesar $0.584 > \alpha (0.05)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara akreditasi terhadap kualitas pelayanan.

Manfaat: Menjadi bahan referensi pengembangan ilmu keperawatan, terutama dalam bidang manajemen keperawatan untuk mengetahui hubungan antara akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS.

Abstract

Purpose of study: Based on the needs and expectations of a quality health care facility, an assessment of the success of community health center is needed. Assessment is careied out internally and externally to ensure the quality and improvement of service quality, one of which is accreditation. The purpose of the study was to determine the relationship of accreditation to service quality at community health center Pasundan Samarinda.

Methodology: This type of research is descriptive correlational with cross sectional approach. The study was conducted at community health center Pasundan Samarinda. The samples in this study were 96 respondents using sample consecutive sampling techniques. Data collection using questionnaires. Data were analyzed using SPSS 22.0.

Results: The result showed that from 53 respondents, 36 respondents (67.9%) assessed that accreditation on community health center was in accordance with the quality good, while 43 respondents had 26 respondents (60.5%) assessed the accreditation of community health center is not appropriate but quality of service is good and 17 respondents (39.5%) assessed the quality of service is not good. Chi square test obtained *p-value* of $0.584 > \alpha (0.05)$. So it can be concluded that there is no significant relationship between accreditation and service quality in community health center Pasundan Samarinda.

Applications: Being a reference material for the development of nursing science, especially in the field of nursing management, is to find out the relationship between accreditation and quality of services in community health center Pasundan Samarinda.

Kata kunci: Akreditasi, Kualitas Pelayanan, PUSKESMAS

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan adalah derajat kesempurnaan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang diberikan secara aman, dan memuaskan. Mutu pelayanan meliputi kualitas pelayanan yang memperhatikan dimensi kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat agar seimbang dengan apa yang diterima oleh masyarakat pada saat memperoleh pelayanan di fasilitas pelayanan (Herlambang, 2016). Fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan. PUSKESMAS adalah fasilitas kesehatan tingkat dasar yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan program pelayanan yang tersedia dimasing-masing PUSKESMAS (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016).

Berdasarkan kebutuhan dan harapan sebuah fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas, diperlukan sebuah penilaian terhadap keberhasilan PUSKESMAS. Penilaian dapat dilakukan oleh organisasi internal, yaitu dengan penilaian kinerja PUSKESMAS untuk menjamin mutu, peningkatan kualitas pelayanan dan penerapan manajemen. Sehingga diperlukan juga penilaian yang dilakukan oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar kualitas dan mutu yang ditetapkan oleh

mekanisme akreditasi. Akreditasi merupakan evaluasi terhadap pelayanan dan fasilitas dan merupakan hal penting bagi PUSKESMAS dan untuk berbenah dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016). Dari hasil laporan Ditjen. Pelayanan Kesehatan Direktorat Mutu Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan KEMENKES RI, dalam data dan informasi profil kesehatan Indonesia 2017, jumlah PUSKESMAS yang ada di Indonesia adalah 9.825 PUSKESMAS yang tersebar di 34 provinsi dengan jumlah yang terakreditasi yaitu sebesar 42.98 % atau 4.223 PUSKESMAS. Laporan akuntabilitas kinerja ditjen pelayanan kesehatan 2017, jumlah kabupaten/kota yang memiliki minimal 1 PUSKESMAS yang tersertifikasi akreditasi nasional berjumlah 3.447 PUSKESMAS. Kalimantan timur memiliki sebanyak 179 PUSKESMAS, jumlah yang terakreditasi yaitu 51 PUSKESMAS (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Dari uraian masalah di atas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai bagaimana hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Karena sebagai konsumen dari pelayanan kesehatan, masyarakat tentunya menginginkan sebuah pelayanan berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tujuan Penelitian

- Mengidentifikasi karakteristik meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan responden di PUSKESMAS Pasundan Samarinda.
- Mengidentifikasi akreditasi di PUSKESMAS Pasundan Samarinda.
- Mengidentifikasi kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda.
- Menganalisis hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda.

2. METODOLOGI

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah (Sugiyono, 2014). Metode mencakup prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional yaitu menunjukkan hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, studi dokumentasi. Sedangkan teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuisioner. Selain dengan kuisioner, pengumpulan data juga dengan melakukan studi kepustakaan untuk menambah referensi peneliti dalam melakukan penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan pengkodean baik pada data karakteristik responden, data akreditasi, serta data analisis kualitas pelayanan sesuai dengan definisi operasional yang telah dibuat. Langkah selanjutnya yaitu entri data dan tabulasi data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 2.0.

Teknik sampling adalah cara-cara yang ditempuh dalam pengambilan sampel (Nursalam, 2013). Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *nonprobability sampling* dengan cara pemilihan sampel menggunakan teknik *consecutive sampling*. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus *slovin*. Jumlah sampel yang ditentukan adalah 96 responden. Validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini yaitu dengan analisis korelasi menggunakan *person product moment*. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator (Ghozali, 2013). Kuisioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuisioner akreditasi dan kuisioner kualitas pelayanan. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dengan menggunakan rumus *alpha cronbach*. Hasil uji reliabilitas instrumen akreditasi PUSKESMAS yaitu 0.763 dan instrumen kualitas pelayanan dengan nilai alpha cronbach 0.660. Pengambilan keputusan hasil uji validitas yaitu: Jika r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikan 5% dikatakan item valid dan jika r hitung $<$ r tabel dengan taraf signifikan 5% maka item dikatakan tidak valid (Arikunto, 2010).

Analisa data penelitian dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS 2.0. Uji normalitas data akreditasi dan kualitas pelayanan untuk menentukan nilai COP (*Cut Of Point*). Secara statistik ada dua komponen normalitas yaitu skewness dan kurtosis. Skewness berhubungan dengan simetri distribusi, sedangkan skewd variable (variabel menceng) adalah variabel yang nilai meannya tidak ditengah-tengah distribusi. Kurtosis berhubungan dengan puncak dari suatu distribusi. Jika variabel berdistribusi secara normal, maka nilai kurtosis dan skewness sama dengan nol (Ghozali, 2011). Analisis univariat biasanya digunakan untuk memperoleh gambaran karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, serta digunakan untuk memperoleh karakteristik dari masing-masing variabel bebas dalam penelitian ini adalah akreditasi sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus distribusi frekuensi (Notoatmodjo, 2010). Teknik analisa bivariat merupakan analisa yang digunakan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisa dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Adapun uji yang digunakan adalah uji *Chi Square*.

3. HASIL DAN DISKUSI

3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa hampir sebagian besar responden adalah remaja awal, dengan usia 17-25 tahun yaitu 40 responden (41.7%) serta dewasa awal dan dewasa akhir masing-masing 21 responden

(21.9%). Jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 54 responden (56.3%) sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden (43.8%). Pada kategori pendidikan terakhir responden, hampir sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMA yaitu sebanyak 46 responden (47.9%) serta terdapat 27 responden (28.1%) pendidikan terakhir perguruan tinggi. Pada kategori pekerjaan responden, hampir sebagian besar pekerjaan responden adalah pegawai non PNS yaitu 40 responden (41.7%) dan terdapat sebanyak 27 responden (28.1%) adalah ibu rumah tangga.

3.2 Analisa Univariat

1) Akreditasi PUSKESMAS

Tabel 1: Analisis Variabel Akreditasi di PUSKESMAS Pasundan Samarinda

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Sesuai	53	55.2
Kurang Sesuai	43	44.8
Jumlah	96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2019

Dari tabel 1 diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menilai akreditasi PUSKESMAS sesuai yaitu 53 responden (55.2 %) dan kurang sesuai sebanyak 43 responden (44.8%).

2) Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda dapat disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 2: Analisis Variabel Kualitas Pelayanan Di PUSKESMAS Pasundan Samarinda

Kategori	Frekuensi	Prosentase (%)
Baik	62	64.6
Kurang	34	35.4
Jumlah	96	100

Sumber : Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik yaitu sebanyak 62 responden (64.6 %) dan kategori kurang sebanyak 34 responden (35.4 %).

3.3 Analisa Bivariat

Tabel 3: Analisa Hubungan Antara Akreditasi Dengan Kualitas Pelayanan Di PUSKESMAS Pasundan Samarinda

Variabel	Kualitas pelayanan				Total		OR 95% CI	P Value
	Baik		Kurang					
Akreditasi	N	%	N	%	N	%		
Sesuai	36	67.9	17	32.1	53	100	1.385	0.584
Kurang Sesuai	26	60.5	17	39.5	43	100	(0.597-	
Jumlah	62	64.6	34	35.4	96	100	3.209)	

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh hasil bahwa dari 53 responden didapatkan 36 responden (67.9 %) menilai akreditasi PUSKESMAS sudah sesuai dengan kualitas pelayanan PUSKESMAS baik dan 17 responden (32.1 %) kualitas pelayanan kurang baik, sedangkan dari 43 responden terdapat 26 responden (60.5 %) menilai akreditasi PUSKESMAS kurang sesuai namun kualitas pelayanan baik dan 17 responden (39.5 %) menilai kualitas pelayanan kurang baik.

Hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square seperti yang disajikan pada tabel 4.4, diperoleh *p-value* yaitu nilai $p=0.584$ yang berarti $p>\alpha$ (0.05) dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Diperoleh pula nilai OR=1.385 yang berarti bahwa responden yang menilai akreditasi PUSKESMAS Pasundan sesuai berpeluang 1.385 kali menilai kualitas pelayanan lebih baik dibandingkan dengan responden yang menilai akreditasi kurang sesuai.

Pembahasan

Dari hasil analisis diperoleh bahwa tidak ada hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Hasil analisis menunjukkan bahwa *p-value* yaitu nilai $p=0.584$ yang berarti $p>\alpha$ (0.05) dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Dari uraian diatas, akreditasi merupakan serangkaian prosedur sistematis yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan untuk mengkaji dan melihat bagaimana pelayanan yang dijalankan oleh fasilitas pelayanan kesehatan dalam hal ini adalah PUSKESMAS sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Untuk dapat terakreditasi, PUSKESMAS harus

menjalani beberapa tahapan yang memerlukan berbagai macam persiapan dan juga komitmen organisasi yang baik demi mencapai tujuan organisasi yaitu memperoleh status terakreditasi. Kemudian untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, PUSKESMAS melakukan penilaian secara internal untuk terus mengkaji bagaimana pelayanannya. Sementara pada penelitian yang telah peneliti lakukan untuk mengkaji perspektif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PUSKESMAS Pasundan Samarinda.

Berdasarkan pengamatan selama melakukan penelitian di PUSKESMAS pasundan, beberapa aspek indikator kualitas pelayanan sudah cukup baik, salah satunya adalah pada aspek bukti fisik, dimana letak PUSKESMAS serta bangunan dan ruang tunggu yang luas memberikan penilaian tersendiri pada indikator kualitas pelayanan. Aspek lain yang peneliti menilai baik adalah daya tanggap. Pada aspek ini, peneliti melihat setiap petugas di PUSKESMAS pasundan memberikan beberapa prioritas bagi beberapa kelompok usia, seperti lansia dan ibu hamil yang mendapat prioritas pelayanan dengan memberikan tanda pengenalan sehingga pasien atau pengunjung prioritas tidak akan menunggu lama untuk mendapat perawatan dan penanganan dari petugas kesehatan dan administrasi di PUSKESMAS pasundan samarinda. Begitu pula pada beberapa aspek indikator kualitas pelayanan lainnya. Namun pada penelitian yang telah peneliti lakukan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda, diperoleh hasil bahwa secara statistik tidak ada hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS pasundan samarinda. Hal tersebut menunjukkan bahwa akreditasi memiliki penilaian serta faktor atau domain lain yang tidak terikat erat dengan kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda. Serta hal tersebut menunjukkan bahwa tidak selamanya akreditasi berhubungan dengan kualitas pelayanan.

4. KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian tentang hubungan akreditasi terhadap kualitas pelayanan di PUSKESMAS pasundan samarinda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, karakteristik responden penelitian berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hampir sebagian besar responden adalah remaja awal, dengan usia 17-25 tahun yaitu 40 responden (41.7%) serta dewasa awal dan dewasa akhir masing-masing 21 responden (21.9%). Jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 54 responden (56.3%) sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden (43.8%). Pendidikan terakhir responden, hampir sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SMA yaitu sebanyak 46 responden (47.9%) serta terdapat 27 responden (28.1%) pendidikan terakhir perguruan tinggi. Pada kategori pekerjaan responden, hampir sebagian besar pekerjaan responden adalah pegawai non PNS yaitu 40 responden (41.7%) dan terdapat sebanyak 27 responden (28.1%) adalah ibu rumah tangga. Akreditasi PUSKESMAS Pasundan dinilai oleh sebagian besar responden telah sesuai yaitu 53 responden (55.2 %) dan kurang sesuai sebanyak 43 responden (44.8%). Kualitas pelayanan PUSKESMAS pasundan samarinda berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik yaitu sebanyak 62 responden (64.6 %) dan kategori kurang sebanyak 34 responden (35.4 %). Tidak ada hubungan antara akreditasi dengan kualitas pelayanan, dengan nilai peluang 0.548 lebih besar dari nilai signifikan 0.05 sehingga gagal menolak H_0 yang artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara akreditasi dengan kualitas pelayanan di PUSKESMAS Pasundan Samarinda.

REFERENSI

- Arikunto, S.. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Kementrian Kesehatan RI. 2018. *Data Dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2017*
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Manajemen PUSKESMAS
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta