

**PENGARUH PENYULUHAN KESEHATAN TERHADAP  
TINGKAT PENGETAHUAN SISWA KELAS IV, V, DAN VI TENTANG  
JAJANAN SEHAT DI SDN 10 SIANOK KECAMATAN AMPEK KOTO  
KABUPATEN AGAM**

<sup>1</sup>**Ropika Ningsih**

**Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kesehatan dan MIPA Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Jl. By Pass Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat**

**e-mail : ropika.ningsih@yahoo.com**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Penyuluhan kesehatan adalah proses untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memelihara dan meningkatkan kesehatannya. Jajanan sehat adalah jajanan yang bergizi dan tidak mengandung zat-zat berbahaya bagi tubuh yang terdiri dari cemaran biologis/ mikrobiologis, kimia dan fisik yang dapat mengganggu, merugikan dan membahayakan kesehatan manusia. **Tujuan** : Penelitian ini dilaksanakan di SDN 10 Sianok Kecamatan IV Koto Kabupaten Agam tahun 2017 untuk mengetahui pengaruh penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan siswa. **Metode** : Sampel dalam penelitian ini adalah 34 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode yang digunakan adalah Pre Ekperimen dengan pendekatan *one group pre-test post-tes*. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan menggunakan uji *paired sample t-test*. **Hasil** : didapatkan pengetahuan rendah sebelum dilakukan penyuluhan kesehatan diperoleh sebanyak 76,5% dan pengetahuan tinggi setelah diberikan penyuluhan kesehatan sebanyak 82,4%, dan nilai P-value adalah 0,0001. **Kesimpulan** : adanya pengaruh penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan siswa. Untuk itu peneliti mengharapkan kepada instansi terkait untuk mempertahankan serta meningkatkan pemberian pendidikan kesehatan kepada siswa.

**Kata Kunci** : **Penyuluhan Kesehatan, Pengetahuan, Jajanan Sehat**

## PENDAHULUAN

Anak usia sekolah merupakan generasi penerus bangsa dimana dimasa mendatang yang akan menjadi tumpuan bangsa (Hukormas, 2014). Pembentukan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimulai sejak dimulainya sekolah akan mempengaruhi kualitas saat mencapai usia produktif. Mengingat anak sekolah merupakan generasi penerus bangsa, salah satu hal terpenting yang menjadi perhatian serius saat ini adalah pangan jajanan anak sekolah (PJAS) (BPOM RI, 2011).

Jajanan anak sekolah menjadi suatu masalah yang akhir-akhir ini perlu diperhatikan masyarakat, khususnya bagi orang tua pihak sekolah, dan instansi pelayanan kesehatan karena anak sekolah sangat beresiko tercemar oleh biologis atau kimiawi yang dapat mengganggu kesehatan baik jangka pendek maupun jangka panjang. Zat berbahaya yang terkandung dalam jajanan sekolah dapat menimbulkan reaksi tubuh yaitu batuk, diare, alergi, kesulitan buang air besar atau bahkan menimbulkan keracunan dalam jangka panjang. (BIN RI, 2012 dalam Rifka, 2015).

Di Amerika anak usia 6-11 tahun merupakan konsumen terbesar dan tersering dalam mengkonsumsi makanan jajanan. Trend mengkonsumsi Snack di Amerika mengalami peningkatan di masyarakat Amerika. Di Asia khususnya Cina terjadi peningkatan jajanan dari 15,4% pada tahun 1991 menjadi 20,6% pada tahun 2004. Di Indonesia menunjukkan bahwa 35% murid SD menjadi makanan jajanan di sekolah dan dikonsumsi sebelum masuk kelas

(Hermia At All tahun, 2000 dalam Fitri, 2012). Provinsi Sumatera Barat dengan persentase pangan jajanan (PJAS) tidak memenuhi syarat (TMS) sebesar 48.7% (Ekologika, 2013).

Berdasarkan data pengawasan PJAS yang dilakukan oleh BPOM RI Direktorat Sertifikasi pangan bersama 26 balai besar atau balai BPOM di seluruh Indonesia pada tahun 2007 sebesar 45% PJAS tidak memenuhi syarat karena mengandung bahan kimia berbahaya seperti Formalin, Boraks, rhodamin. Bahan Tambahan pangan (BTP) seperti sikalimat dan dengan data tersebut pada tahun 2008 -2010 dinyatakan bahwa sebesar 40-44% PJAS juga tidak memenuhi syarat (BPOM RI, 2011).

Berdasarkan hasil pengujian sampel pangan jajanan anak sekolah, pada tahun 2010-2013 persentase pangan jajanan anak sekolah yang tidak memenuhi syarat konsumsi mengalami penurunan dari 44,48% menjadi 19,21 %. Namun pada tahun 2014 menjadi peningkatan persentase pangan jajanan anak sekolah yang tidak memenuhi syarat konsumsi yaitu 28,82%. Penyebab tertinggi pangan yang tidak memenuhi syarat yaitu pencemaran Mikroba, bahan tambahan pangan (BTP) yang berlebih dan penggunaan bahan berbahaya (BPOM RI, 2015). Menurut Permenkes no 033 tahun 2012 masyarakat perlu dilindungi dari penggunaan bahan tambahan pangan yang tidak memenuhi persyaratan kesehatan. Yang dimaksud dengan perlindungan adalah upaya yang diperlukan untuk mencegah pangan dari kemungkinan cemaran biologi, kimia dan benda

lainnya yang dapat mengganggu merugikan dan membahayakan kesehatan manusia (Nuriko dkk, 2011).

Pemerintah telah melakukan berbagai langkah untuk melindungi masyarakat dari pangan yang tidak memenuhi standar persyaratan keamanan, mutu dan gizi. Salah satu langkah yang telah dilakukan yaitu pada tahun 2011 BPOM meluncurkan aksi Nasional gerakan menuju Pangan Anak sekolah yang aman, bermutu dan bergizi (Aksi Nasional PJAS). Aksi nasional ini meliputi promosi keamanan pangan melalui komunikasi, penyebaran informasi serta edukasi bagi komunitas sekolah termasuk, guru, murid, orang tua, pengelola kantin sekolah dan penjaja PJAS (BIN RI, 2011 dalam Rifka, 2015).

Komunikasi dan edukasi yang baik dapat dilakukan dengan memberikan informasi melalui penyuluhan kesehatan tentang jajanan akan sekolah yang sehat. Penyuluhan adalah suatu pemberian informasi dan edukasi (KIE) yang dilakukan oleh seorang komunikator kepada si penerima pesan atau audiens yang dapat dilakukan secara bersama individu kelompok atau pun secara tidak langsung, dan juga secara langsung kepada sasaran (Notoadmojo, 2007). Adapun kegiatan penyuluhan dapat dilakukan di SD tentang pemebrian informasi yang tepat kepada siswa melalui jajanan yang sehat pada siswa SD di sekolah (Effendi, 2005).

#### **METODE PENDEKATAN**

Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pra eksperimen

design dengan rancangan yang digunakan adalah “One Group Design Pre-Posttest design” untuk mengetahui pengaruh pemberian penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan pada siswa SD.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa/i kelas IV, V, dan VI SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek Koto Kabupaten Agam sebanyak 45 orang siswa dimana kelas IV = 17 siswa, kelas V 15 siswa dan kelas VI = 13 siswa dengan jumlah total sebesar 45 siswa . Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan cara simple random sampling yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasinya dilakukan tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi tersebut. Seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria inklusi untuk menjadi sampel. Jumlah sampel : 31

Penelitian ini dilakukan di SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek Koto Kabupaten Agam tahun 2017.

Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Agustus tahun 2017. Dimana waktu bersamaan siswa dalam keadaan tidak banyak kegiatan sekolah atau bulan agustus siswa semua ada kegitan UKS pada minggu ke 3 bersamaam kegiatan UKS .

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Lembar kuesioner terstruktur berdasarkan pedoman pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya (Notoatmodjo, 2010). Instrumen penelitian yang digunakan dalam Kuesioner pengetahuan siswa tentang makanan jajanan terdiri dari 25 pernyataan pengetahuan responden tentang jajanan sehat. Dari

25 pernyataan terdapat 18 pernyataan positif dan 7 pernyataan negatif. Kuesioner pengetahuan yang terdiri dari 25 pernyataan di kutip dari Wuri Komalasari (2016) dengan skoring 1 benar, 0 salah.

## HASIL

Uji normalitas penelitian ini menggunakan uji *shapiro-wilk* karena uji ini lebih tepat jika digunakan untuk menguji normalitas paasampel kurang dari 50 responden. Berdasarkan hasil uji normalitas diatas maka dapat di simpulkan bahwa nilai normalitas sebelum dilakukan intervensi adalah 0,092 dan sesudah dilakukan intervensi adalah 0,046 hasil yang didapat berdistribusi normal, maka peneliti dapat menggunakan uji *t paired sample t-test*.

### Pengetahuan Siswa Sebelum Dilakukan Penyuluhan Tentang Jajanan Sehat

**Tabel 1**

Distribusi Tingkat Pengetahuan Siswa Sebelum Penyuluhan Kesehatan Tentang Jajanan Sehat Pada Siswa Kelas IV, V Dan VI di SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek

Pengetahuan Pre	Frekuensi	%
Tinggi	8	23,5
Rendah	26	76,5
Total	34	100

Koto Kabupaten Agam Tahun 2017

Dari hasil penelitian diatas jelas terlihat tingkat Pengetahuan siswa *Pre* penyuluhan tentang jajanan sehat pada siswa kelas IV, V dan VI di SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek Koto Kabupaten Agam yaitu kategori tinggi 8 (23,5%) dan 26

orang (76,5%) kategori rendah dari total 34 orang responden, hal ini menunjukkan masih kurangnya pengetahuan siswa tentang jajanan sehat.

### Pengetahuan Siswa Sesudah Penyuluhan Tentang Jajanan Sehat

**Tabel 2**

Distribusi Tingkat Pengetahuan Siswa Sesudah Penyuluhan Kesehatan Tentang Jajanan Sehat Pada Siswa Kelas IV, V dan VI di SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek Koto Kabupaten Agam Tahun 2017

Pengetahuan Post	Frekuensi	%
Tinggi	28	82,4
Rendah	6	17,6
Total	34	100

Dari hasil penelitian diatas jelas terlihat rerata Pengetahuan siswa *Post* penyuluhan tentang jajanan sehat pada siswa kelas IV, V dan VI di SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek Koto Kabupaten Agam kategori tinggi 28 (82,4%) dan 6 orang (76,5%) kategori rendah dari total 34 orang responden. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengetahuan siswa setelah dilakukannya penyuluhan kesehatan.

**Tabel 3**

Pengaruh penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan siswa tentang jajanan sehat

Variabel	N	Mean	Standar Deviasi	Standar Error Mean	P Value
Sebelum	34	11,26	1,563	0,268	0,0001
Sesudah	34	15,24	2,396	0,411	0,0001

Dari hasil penelitian didapatkan rata-rata tingkat pengetahuan siswa sebelum dilakukan penyuluhan kesehatan adalah 11,26 dengan standar deviasi 1,563. Dari hasil estimasi interval didapatkan 95%CI diyakini rata-rata tingkat pengetahuan siswa sebelum diberikan penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat adalah antara 10,72-11,81. Dan didapatkan rata-rata tingkat pengetahuan siswa sesudah diberikan penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat adalah 15,24 dengan standar deviasi 2,396. Dari hasil estimasi interval didapatkan 95% CI diyakini rata-rata tingkat pengetahuan siswa sesudah diberikan penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat adalah diantara 14,43-16,04. Dan nilai t hitungnya adalah 9,697 dan p value 0,0001. Dari data dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan pengetahuan siswa 1,5 kali dari sebelum diberikan penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat.

## **PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian diperoleh perbedaan tingkat pengetahuan siswa sebelum dan sesudah dilakukan penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat dimana rata-rata sebesar 4,212 dengan standar deviasi 2,653. Sedangkan nilai t hitung 9,697 dan p value 0,0001 didapatkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan siswa tentang jajanan sehat.

Penyuluhan merupakan peran penting dalam memberi pengetahuan atau menanamkan sesuatukonsep. Penyuluhan ini mengubah domain

pengetahuan dan sikap sehingga pada akhirnya seseorang dapat melakukan tindakan perubahan dengan benar (Notoadmojo,2010).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wuri Komalasari (2016) Menurut analisa peneliti terhadap hasil penelitian bahwa sesudah diberikan promosi kesehatan tentang pemilihan jajanan yang sehat, didapatkan 36 orang pengetahuan siswa meningkat menjadi tinggi. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang besar jika siswa disekolah mendapatkan promosi kesehatan khususnya tentang jajanan sehat. Terlihat dari jawaban kuesioner sebanyak 96,4% siswa sudah tahu cara memilih makanan jajanan yang digoreng, sebanyak 92,9% siswa sudah tahu bagaimana makanan jajanan yang aman yaitu makanan dan minuman yang bersih, dibungkus dengan baik dan tidak mengandung pewarna berbahaya bagi kesehatan, sebanyak 96,4% siswa sudah tahu makanan jajanan yang dikatakan baik adalah makanan dan minuman yang enak, bergizi dan bersih.

Penelitian yang dilakukan oleh nurhasnan dkk, 2012 didapatkan bahwa adanya terdapat pengaruh peningkatan pengetahuan yang signifikan  $p = 0,00$  dengan pemberian pendidikan kesehatan tentang jajanan sehat, sedangkan hasil pre-post test terhadap sikap tidak terdapat pengaruh yang signifikan  $p = 0,516$  dengan pemberian pendidikan kesehatan. Begitu juga hasil pre-post test terhadap perilaku tidak terdapat pengaruh yang signifikan  $p = 0,230$

dengan pemberian pendidikan kesehatan.

Menurut peneliti jajanan yang tidak sehat yang dilakukan oleh siswa SDN 10 Sianok disebabkan kurangnya pengetahuan siswa tentang jajan bersih serta bahayanya jajan jajanan tidak sehat, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengetahuan dari keluarga, guru maupun tenaga kesehatan di sekitar siswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada siswa tingkat pengetahuan *pre test* ditemukan bahwa rata-rata pengetahuan siswa kategori rendah sebanyak 26 orang. Setelah dilakukannya penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat rata-rata tingkat pengetahuan siswa meningkat menjadi kategori tinggi sebanyak 28 orang responden dari total 34 responden yang diteliti.

Kesimpulannya adalah ada pengaruh penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat terhadap tingkat pengetahuan siswa kelas IV, V dan VI di Sianok Kec. Agam tahun 2017.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan siswa kelas IV, V dan VI tentang jajanan sehat di SDN 10 Sianok Kecamatan Ampek Koto Kabupaten Agam tahun 2017 diambil kesimpulan bahwa :

1. Tingkat pengetahuan siswa tentang kesehatan tentang jajanan sehat sebelum diberikan penyuluhan kesehatan masih sangat kurang dengan nilai rata-rata pengetahuan sebesar 11,26 dan standar deviasi 1,563.

2. Tingkat pengetahuan siswa tentang kesehatan tentang jajanan sehat setelah diberikan penyuluhan kesehatan meningkat menjadi tinggi dengan nilai rata-rata pengetahuan sebesar 15,68 dan standar deviasi 2,396.
3. Pengaruh penyuluhan kesehatan tentang jajanan sehat terhadap tingkat pengetahuan siswa rerata sebelum dan sesudah melakukan penyuluhan tentang jajanan sehat adalah 11,2 menjadi 15,6, dengan nilai t hitung 9,697 serta nilai p-value 0,0001 didapatkan hasil bahwa ada peningkatan pengetahuan 1,5 kali dari sebelum diberikan penyuluhan kesehatan dan adanya pengaruh yang signifikan pelaksanaan penyuluhan kesehatan terhadap tingkat pengetahuan siswa tentang jajanan sehat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan, 2014. *Pengaruh Pendidikan Kesehatan terhadap Peningkatan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku tentang Jajanan Sehat pada Murid Sekolah Dasar.*
- Almatsier, dkk. 2011. *Gizi Seimbang Dalam Daur Kehidupan.* Gramedia. Jakarta
- Budiman & Riyanto A. 2013. *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan Dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan.* Jakarta : Salemba Medika pp 66-69.
- BPOM RI. 2013. *Laporan Tahunan Badan POM RI.* Jakarta.
- BPOM RI. 2015. *Bahaya Rhodamin B sebagai Pewarna pada Pangan.* Website:

- [ik.pom.go.id](http://ik.pom.go.id). diakses 23 maret 2017.
- Ditjen Bina Gizi, 2011. *Pedoman Keamanan Pangan Disekolah Dasar*. Jakarta
- Depkes RI, 2011. *Jajanan Anak Sekolah*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Ekologika, 2013. *Jurnal ilmiah ilmu dasar dan lingkungan hidup*.
- Faisalado widyanto C, 2014. *Keperawatan komunitas dengan pendekatan praktis*. Yogyakarta: Nuamedika.
- Febry, F. 2010. Kebiasaan jajanan pada anak. *Jurnal ilm kesehatan masyarakat* vol. 1
- Fitri, Cahya N. 2012. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kebiasaan Konsumsi Makanan Jajanan Pada Siswa Seklah Dasar di SDN Rawamangun 01 Pagi Jakarta Timur*. [Skripsi]. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia
- Haryanto, irwan. 2012. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan obesitas (Z-score > IMT menurut umur) pada anak usia sekolah dasar (7-12 tahun) di jawa tahun 2010 (ANALISIS DATA RISKESDAS 2010)*.
- Hukormas, 2014. *Anak usia sekolah menjadi tumpuan kualitas hidup bangsa*. Website:<http://Gizikia.depk.es.go.id/sekretariat/anak.usia-sekolah.menjadi.tumpuan-kualitas-bangsa>
- Komalasari,Wuri. 2016. Pengaruh Promosi Kesehatan Terhadap Peningkatan Pengetahuan Anak Tentang Jajanan Sehat Di Sdn 04 Nanggalo Padang Tahun 2016. *Menara ilmu*
- Mahfoedz I, 2015. *Pendidikan kesehatan bagian dari promosi kesehatan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Nuraini, H. 2007. *Memilih Dan Membuat Jajanan Anak Yang Sehat Dan Halal*. Jakarta: Qultum Media.
- Notoadmodjo, 2013. *Promosi Kesehatan Global*. Jakarta: Renika Cipta.

## HUBUNGAN PENGETAHUAN, SIKAP DAN PERILAKU SISWI DENGAN KANKER PAYUDARA DI SMAN 1 MATUR

<sup>1</sup>Yuliza Anggraini

Program Studi DIII Kebidanan  
Fakultas Kesehatan dan MIPA Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Jl. By Pass Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat

e-mail : yulizaanggraini@gmail.com

**Latar Belakang** : Kanker payudara merupakan satu diantara tiga serangkai keganasan yang menyerang perempuan di Indonesia, yakni kanker payudara, kanker serviks dan kanker kulit. Di Sumatera Barat, angka kejadian kanker payudara adalah 5,6% angka ini lebih tinggi dibandingkan dengan angka kejadian rata-rata Nasional yang hanya sekitar 4,3% sehingga menempatkan Sumatera Barat urutan keenam dari 33 Propinsi di Indonesia. **Tujuan** : Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan sikap dan perilaku siswi dengan kanker payudara. **Metode** : Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain komparatif. Penelitian komparatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk membandingkan nilai antara satu variable dengan variable lainnya. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui pertanyaan terstruktur atau kuesioner penelitian. **Hasil** : penelitian memperoleh ini adalah sebagian reponden 46 orang (68,7%) memiliki pengetahuan rendah terhadap kanker payudara, 40 responden (59,7%) memiliki sikap yang negatif terhadap kanker payudara, 39 responden ( 58,2%) memiliki perilaku yang kurang baik terhadap kanker payudara. **Kesimpulan** : penelitian ini rendahnya pengetahuan, sikap dan perilaku siswi terhadap kanker payudara di SMAN 1 Matur.

**Kata Kunci** : Pengetahuan, sikap, perilaku, kanker payudara

## PENDAHULUAN

Kanker payudara merupakan keganasan pada jaringan payudara yang dapat berasal dari epitel duktus maupun lobulusnya (Komite Nasional Penanggulangan Kanker.2015). Kanker payudara merupakan penyebab kematian kedua akibat kanker pada wanita setelah kanker mulut rahim dan merupakan kanker yang paling banyak terjadi pada wanita (Kemenkes, 2010).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) kejadian kanker semakin meningkat setiap tahunnya. Pada dua dekade sebelumnya menyebabkan 4 juta orang meninggal dunia dari 6 juta orang penderita kanker. saat ini ada 10 juta orang menderita kanker, 6 juta lebih meninggal setiap tahunnya. Selain itu WHO menyatakan diantara lima besar penyakit kanker didunia maka kanker payudara menempati urutan kedua setelah kanker leher rahim.

Prevalensi kanker di Indonesia sebesar 1,4 per 1000 penduduk, Provinsi Bali merupakan Provinsi dengan prevalensi kanker tertinggi ketiga setelah DI Yogyakarta dan Jawa Tengah sebesar 2 per 1000 penduduk. Bila dilihat dari karakteristik jenis kelamin penderita kanker di Indonesia, perempuan sebesar 2,2 per 1000 penduduk dan laki-laki sebesar 0,6 per 1000 penduduk (Riskesdas, 2013). Berdasarkan Data Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2013 prevalensi seluruh kanker/tumor di Indonesia adalah adalah 1,4 per 1001 penduduk, atau sekitar 330 orang. Kanker tertinggi di Indonesia adalah kanker payudara dan kanker serviks pada wanita. Berdasarkan estimasi

*international agency for research on cancer (IARC)* tahun 2012, insidens kanker payudara adalah sebesar 40 per 100.000 perempuan. Faktor resiko terjadinya kanker payudara lebih tinggi pada perempuan dibandingkan pada laki-laki, dengan perbandingan laki-laki dan perempuan kira-kira 1:100.

Menurut data *pathology based cancer registry* yang dilakukan oleh ikatan pathologi anatomi di Indonesia menduduki peringkat kedua dari semua jenis kanker yang sering diderita. Sementara itu, dinegara maju lainnya kanker payudara menduduki peringkat yang pertama dari semua jenis kanker. Di Sumatera Barat, angka kejadian kanker payudara adalah 5,6% angka ini lebih tinggi dibandingkan dengan angka kejadian rata-rata Nasional yang hanya sekitar 4,3% sehingga menempatkan Sumatera Barat urutan keenam dari 33 Propinsi di Indonesia. (Jurnal Kesehatan Andalas.2015).

Berdasarkan pengambilan data awal di RSUD DR.Ahmad Mochtar, tahun 2014 jumlah pasien kanker payudara yang di rawat inap sebanyak 163 orang, dan pasien yang keluar dalam keadaan meninggal sebanyak 21 orang. Pada tahun 2016 jumlah pasien kanker payudara yang rawat inap sebanyak 141 orang, dan pasien yang keluar dalam keadaan meninggal sebanyak 24 orang. Sedangkan pasien yang dirawat jalan sebanyak 174 orang dan jumlah kunjungan sebanyak 1734 orang. (RSAM, 2016)

## METODE PENDEKATAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan

desain komparatif. Penelitian komparatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk membandingkan nilai antara satu variable dengan variable lainnya (Ari Setiawan & Saryono, 2011). Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui pertanyaan terstruktur atau kuesioner penelitian. Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini adalah *cross sectional* yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sesekali waktu (Ari Setiawan & Saryono, 2011). Lokasi penelitian ini dilakukan di SMAN 1 Matur, Jumlah populasi adalah 154 siswi dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 67 orang penghitungan jumlah sample dengan menggunakan rumus Slovin

## HASIL

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan pekerjaan orang tua, penghasilan orang tua, dan riwayat keluarga yang menderita kanker adalah sebagai berikut :

### Karakteristik responden

**Tabel 1 Distribusi frekuensi pekerjaan orang tua siswi di SMAN 1 Matur**

Jenis Pekerjaan	SMAN 1 Matur			
	Pekerjaan ayah	% Pekerjaan ayah	Pekerjaan ibu	% Pekerjaan ibu
Petani	30	44,8	28	41,8
Buruh	11	16,4	0	0
PNS	5	7,5	1	1,5
TNI/IRT	0	0	36	53,7
Wiraswast	21	31,3	2	3,0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>67</b>	

Berdasarkan tabel diatas tentang karakteristik pekerjaan orang tua responden di didapatkan bahwa sebagian besar 30 (44,8) pekerjaan ayah dan 28 (41,8) pekerjaan ibu adalah sebagai petani.

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi penghasilan orang tua siswi di SMAN 1 Matur**

Penghasilan	f	%
2-5 juta	22	32,8
5-10 juta	45	67,2
>10 juta	0	0
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas tentang penghasilan orang tua didapatkan sebagian besar responden yaitu 45 orang (67,2%) memiliki penghasilan 5-10 juta rupiah.

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi riwayat keluarga yang menderita kanker payudara siswi di SMAN 1 Matur**

Riwayat keluarga	F	%
Tidak ada	37	55,2
Ada	30	44,8
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas tentang riwayat keluarga yang menderita kanker didapatkan sebagian besar responden yaitu 37 orang (55,2%) memiliki tidak memiliki riwayat kanker pada keluarga.

### Analisis Univariat

Hasil analisis univariat yang peneliti dapat dari 67 responden di SMAN 1 Matur tentang Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Siswi terhadap Kanker Payudara di SMAN 1 Matur adalah sebagai berikut :

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengetahuan Siswi Terhadap Kanker Payudara di SMAN 1 Matur**

Pengetahuan	f	%
Rendah	46	68,7
Tinggi	21	31,3
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden 46 orang (68,7%) memiliki pengetahuan yang rendah tentang kanker payudara dan 21 orang (31,3%) responden memiliki pengetahuan yang tinggi tentang kanker payudara.

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sikap Siswi Terhadap Kanker Payudara di SMAN 1 Matur**

Sikap siswi	f	%
Negatif	40	59,7
Positif	27	40,3
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas didapatkan lebih dari sebagian 40 responden (59,7%) memiliki sikap negative tentang kanker payudara, dan 27 responden (40,3%) memiliki sikap yang positif terhadap kanker payudara.

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Perilaku Siswi Terhadap Kanker Payudara di SMAN 1 Matur dan SMAN 4 Bukittinggi**

Perilaku siswi	f	%
Kurangbaik	39	58,2
Baik	28	41,8

<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

Berdasarkan table diatas didapatkan hasil sebagian besar 39 responden (58,2%) memiliki perilaku yang baik terhadap kanker payudara kurang baik, dan 28 responden (41,8%) memiliki kurang baik terhadap kanker payudara.

#### BIVARIAT

**Tabel 7 Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Siswi terhadap Kanker Payudara di SMAN 1 Matur**

	Mean	SD	SE	P Value
<b>Pengetahuan</b>	8,298	1,425	0,174	0,791
<b>Sikap</b>	7,179	1,205	0,147	0,336
<b>Perilaku</b>	2,791	2,660	0,325	0,006

Rerata pengetahuan SMAN 1 Matur adalah 8,298 dengan standar deviasi 1,425 dan standar error 0,174 serta P value 0,791. Rerata sikap SMAN 1 Matur hasil 7,179 dengan standar deviasi 1,205 dan standar error 0,147 serta P value 0,336. Rerata perilaku siswi SMAN 1 Matur adalah 2.791 dengan standar deviasi 2.660 dan standar error 0,325 serta P value 0,006

#### PEMBAHASAN

Menurut Kurt (2012), perilaku seseorang adalah dipengaruhi oleh beberapa faktor yang ada dalam kehidupan seperti pendidikan, penghasilan dan keadaan sosial budaya. Selain itu pengetahuan juga merupakan faktor yang domain yang sangat penting untuk terbentuknya perilaku seseorang.

Hal ini sesuai dengan penelitian Ina (2013) bahwa pengetahuan merupakan domain yang sangat tinggi dalam membentuk perilaku seseorang. Antara pengetahuan, sikap dan perilaku sangat berhubungan satu sama lain. Perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng daripada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan. Namun peningkatan pengetahuan tidak selalu menggambarkan perubahan perilaku. Pengetahuan, sikap dan perilaku yang baik, akan sangat berpengaruh terhadap resiko kanker payudara hal ini dikarenakan jika pengetahuan yang tinggi akan menimbulkan keinginan/tahuan terhadap kanker payudara, jika seseorang telah mengetahui tentang kanker payudara maka ia akan memiliki sikap/respon yang baik terhadap kanker payudara, maka dari itu seseorang akan berperilaku baik seperti rutin melakukan tindakan pencegahan dengan SADARI.

#### **KESIMPULAN**

Terdapat hubungan antara pengetahuan, sikap dan perilaku siswi SMAN 1 Matur dengan kanker payudara

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Aprillah, Nur. 2011. *Faktor resiko Tumor Payudara pada Perempuan*.
2. Kemenkes RI. Bogor
3. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2013. Jakarta.
4. Erviana. Jemi, Eko, dkk. 2013. *Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Siswa Putri tentang Kanker Payudara*. Stikes Telogorejo. Semarang
5. Infodatin. 2015. *Stop Kanker*. Pusat data dan Informasi Kesehatan RI. Jakarta
6. Kanita, Ina. 2012. *Gambaran Pengetahuan Tentang Kanker Payudara*. UIN Syarif Hidayatullah. Tangerang
7. Maria, Ana dkk. 2009. *Hubungan Kontrasepsi Pil dengan Tumor/Kanker Payudara di Indonesia*. Badan Penelitian dan Pengembangan. Depkes RI
8. Nani, Desiyani. 2009. *Jurnal Kesehatan Soedirman*. Universitas Jenderal Sudirman. Purwokerto
9. Rahmatya, Aisha. 2012. *Hubungan Usia dan Gambaran Klinikopatologi Kanker Payudara*. Jurnal FK Unand. Padang
10. Rizama, Sitiatawa. 2015. *Buku Lengkap Kanker Payudara. Laksana*. Yogyakarta
11. Setyawan, Ari. 2011. *Metode Penelitian Kebidanan*. Nuha Medika. Yogyakarta
12. Setyowati, Irna. 2012. *Hubungan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan dengan Kejadian Kanker Payudara*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
13. Yetti, Ilma. 2016. *Hubungan Konsumsi Bahan Makanan dengan Kejadian Kanker Payudara*. Universitas Andalas. Padang

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PASIEN DI BAGIAN REKAM MEDIS RUMAH SAKIT  
MUHAMMADIYAH BANDUNG TAHUN 2018**

<sup>1</sup>Elsi Susanti

**Program Studi DIII Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan dan MIPA Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
Jl. By Pass Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat**

**e-mail** : elsisusanti78@gmail.com

**ABSTRAK**

**Latar Belakang** : Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. **Tujuan** : Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. **Metode** : Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif korelasi, Pengumpulan data dengan dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner kepada pihak-pihak yang yang terkait pengumpulan data tersebut. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling* yaitu dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks Dpenelitian **Hasil** : dari 65 responden, sebanyak 30 responden (46,2%) menyatakan kualitas layanan tinggi dan 35 responden (53,8%) yang menyatakan kulaitas layanan rendah. Selanjutnya sebanyak 27 responden (41,5%) menyatakan kepuasan pasien tinggi dan 38 responden (58,5%) menyatakan kepuasan pasien rendah. Untuk hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018 nilai signifikansi nya yaitu 0,000. **Kesimpulan** : kualitas layanan masih dikategorikan rendah hal ini sangat berhubungan dengan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit tersebut.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan serta paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Susatyo Herlambang, 2016). Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Susatyo Herlambang, 2016).

Menurut Kotler (2012:284) menyebutkan lima indikator kualitas layanan, yaitu : bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan harus dimulai dari semua sektor. Salah satu faktor penting yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah rekam medis. Mulai dari tahap awal hingga akhir. Karena rekam medis merupakan tempat pertama yang didatangi pasien. Hal ini memberikan kesan yang mendalam bagi pasien.

Baik itu pandangan dari pasien apakah kualitas pelayanan yang diberikan pegawai rumah sakit baik atau tidak. Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien adalah pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur perilaku karyawan, baik sopan, ramah, serta menghormati pasiennya, kondisi rumah sakit yang baik, fasilitas dan sarana yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung berkaitan dengan kepuasan pasien permasalahan yang ditemukan adalah bahwa masih ada petugas rekam medis yang kurang tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan membuat pasien menunggu terlalu lama. Hal ini mengakibatkan kinerja petugas kurang efektif. Selanjutnya masih ada petugas yang kurang ramah terhadap pasien, hal ini mengakibatkan pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu jarak antara tempat pendaftaran rawat jalan dan kasir cukup jauh sehingga banyak pasien baru yang tersesat pada saat berobat.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif korelasi. Dimana metode penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data dan informasi yaitu dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner kepada pihak-pihak yang terkait pengumpulan data tersebut. Penelitian ini dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan (rekam medis) Rumah Sakit

Muhammadiyah Bandung pada bulan April 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan rekam medis (pendaftaran rawat jalan) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dengan rata-rata kunjungan sebanyak 200 orang/hari. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling* yaitu dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

## HASIL

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Analisa Univariat

##### a. Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan dengan pendekatan korelasi. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran Rawat Jalan) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebanyak 65 orang

##### b. Deskripsi Data

Deskripsi data adalah upaya menampilkan data agar data tersebut dapat dipaparkan secara baik dan diinterpretasikan secara mudah.

Deskripsi data meliputi penyusunan data dalam bentuk tampilan yang mudah terbaca secara lengkap.

##### 1) Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator kualitas layanan yaitu : Bukti fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan.

##### 2) Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Indikator Kepuasan pasien dapat dilihat dari : Membeli kembali (*Re-Purchase*), *Word Of Mouth*, Citra merek, Keputusan kunjungan.

### c. Distribusi Frekuensi Karakteristik Kualitas Layanan

Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Kualitas Layanan di Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018**

Kualitas Layanan	f	%
Rendah	35	53,8
Tinggi	30	46,2
Total	65	100

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 65 responden diketahui 30 orang responden dengan persentase (46,2%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan tinggi dan 35 responden dengan persentase (53,8%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan rendah.

Kualitas Layanan	Kategori			
	Tinggi	%	Rendah	%
Bukti Fisik	27	41,5	38	58,5
Empati	12	18,5	53	81,5
Kehandalan	31	46,2	34	53,8
Daya Tanggap	28	43,1	37	56,9
Jaminan	41	63,1	24	36,9

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Kepuasan Pasien di Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018**

Kepuasan Pasien	f	%
Rendah	38	58,5
Tinggi	27	41,5
Total	65	100

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dijelaskan bahwa dari 65 responden diketahui sebanyak 27 orang responden dengan persentase (41,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan tinggi dan 38 orang responden dengan persentase (58,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan rendah.

Kepuasan Pasien	Kategori			
	Tinggi	%	Rendah	%
Membeli kembali (Re Purchase) Word of Mouth Citra Merk Kepuasan Kunjungan	29	40	36	60
	26	40	39	60
	25	38,5	35	53,8
	30	46,2	38	58,5

**Tabel 3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018**

No	Kualitas Layanan	Kepuasan Pasien					
		Rendah		Tinggi		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%
1	Rendah	24	68,6	11	31,4	35	100
2	Tinggi	14	46,7	16	53,3	30	100
Total		38	58,5	27	41,5	65	100

Berdasarkan Tabel 3 dari 65 responden diatas dapat dijelaskan bahwa dari 30 responden yang menyatakan kualitas layanan tinggi, sebanyak 14 responden (46,7%) yang menyatakan kepuasan pasien rendah dan 16 responden (53,3%) yang menyatakan kepuasan pasien tinggi. Dan dari 35 responden yang menyatakan kualitas layanan rendah, sebanyak 24 responden (68,6%) yang menyatakan kepuasan pasien rendah dan 11 responden (31,4%) yang menyatakan kepuasan pasien tinggi.

Setelah dilakukan uji statistik chi-square didapatkan hasil terhadap hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung terbukti dengan p value = 0,033 (p<0,05). Hal ini menandakan bahwa semakin rendah kualitas layanan maka kemungkinan kepuasan pasien yang menunjukkan rendah juga tinggi.

## PEMBAHASAN

### 1. Analisis Univariat

#### a. Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 65 responden, 30 responden diantaranya (46,2%) menunjukkan kualitas layanan tinggi dan 35 responden (53,8 %) menunjukkan kualitas layanan rendah.

Menurut Parasuraman et al (Muninjaya, 2011) kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karena ketidakpuasan

konsumen terjadi. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa.

Penelitian ini sejalan dengan Erlina Fitri (2015) mengenai kehandalan pelayanan di RSUD Sidoarjo mendapatkan hasil rata-rata persentase skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 77,8 % dapat disimpulkan tingkat kehandalan pelayanan berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) berada pada kategori tinggi.

Didukung dengan penelitian Elisa, dkk pada tahun 2014 mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medikal Check Up pada Rumah Sakit DR.AK.Gani Palembang menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel kehandalan (*reliability*) 43,4 % dan daya tanggap (*responsiveness*) 37,0 %. Terbukti bahwa variabel *reliability* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, kehandalan dan juga daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih kurang, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan membuat pasien menunggu lama.

#### b. Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa dari 65 responden, 27 responden diantaranya (41,5 %) menunjukkan kepuasan pasien tinggi dan 38 responden (58,5 %) menunjukkan kepuasan pasien rendah.

Kepuasan pasien Menurut Pohan (2013) adalah suatu tingkat perasaan

yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan ulang terhadap rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan ini sejalan dengan Fifi Dwi Putri (2017) tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Rekam Medis RSI Ibnu Sina Padang Panjang yang menunjukkan bahwa kualitas layanan di bagian rekam medis masih dikategorikan rendah. Terutama indikator kehandalan dan daya tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan Ellya Niken Prastiwi (2013) dimana proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien yang puas akan mempunyai peluang 7,5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya dari pada pasien yang tidak puas.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih kurang, hal ini karena kualitas layanan yang kurang baik pula. Di era globalisasi ini seperti pasien BPJS masih kurang berminat jika harus melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

## 2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018, terbukti dengan  $p$  value  $0,033 < 0,05$ .

Hal serupa juga dapat ditemukan pada penelitian Dewi Retno (2013) tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas Gunung Pati Semarang terhadap kepuasan pasien. Dari penelitian tersebut didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien.

Hal ini terjadi karena masih terdapat indikator kualitas layanan yang masih kurang memuaskan pasien pada instansi pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit. Pada penelitian ini ditemukan bahwa indikator kehandalan dan juga daya tanggap yang belum maksimal sehingga mempengaruhi kepuasan pasien yang mengakibatkan indikator kepuasan pasien menjadi menurun.

Penelitian ini didukung dengan penelitian Siska Purnama (2014) tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Melati Kota Bangkinang, dari penelitian tersebut diketahui kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti, pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien, hal ini terbukti dengan kualitas layanan yang rendah berakibat dengan kepuasan pasien yang rendah pula. Pada era BPJS ini sistem fasilitas

kesehatan ditentukan oleh pihak BPJS yang artinya pasien tidak dapat memilih sendiri Rumah Sakit yang mereka inginkan. Sedangkan untuk jumlah pasien umum pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sangat sedikit, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien umum mereka mengungkapkan bahwa masih ada petugas yang masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, jika dilihat dari karakteristik responden, sebagian besar responden penelitian ini adalah lansia yang mana pada saat datang ke Rumah Sakit sering tersesat pada saat melakukan prosedur administrasi, dikarenakan jarak antara tempat pendaftaran rawat jalan dengan kasir cukup jauh.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hasil penelitian terhadap 65 orang pasien yang berkunjung ke pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sebanyak 30 orang responden dengan persentase (46,2%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan tinggi dan 35 responden dengan persentase (53,8%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan rendah pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018.
2. Sebanyak 27 orang responden dengan persentase (41,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan tinggi dan 38 orang responden dengan persentase (58,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan rendah

- pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, terbukti dengan nilai p value  $0,033 < 0,05$ .

### Saran

1. Bagi Penulis  
Agar lebih mengetahui dan mencari informasi serta referensi yang lebih banyak tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien.
2. Bagi Rumah Sakit  
Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien, dan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yang berdampak pada kepuasan pasien.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a) Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dan sumber informasi tentang kualitas layanan dan kepuasan pasien di bagian rekam medis
  - b) Agar peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian ini dengan objek penelitian yang berbeda pula.

### DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, 2014. Pelayanan Konsumen. *Jurnal Customer service*: Vol 2, No. 3 Oktober 2014 I Page 135 ISSN 5643-6547
- Dwiatmoko,S. 2007. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember.

*Indonesian journals of dentistry* 2007; 14 (3) : 230-235. ISSN : 1693-9697.

- Elisa, Divianto, Manuel Hutagaol. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (Mcu) Pada Rumah Sakit Dr. Ak. Gani Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke-XI*, Mei 2014ISSN: 2085-1375.

- Erpidawati. 2018. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Menara Ilmu Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*. ISSN 1693-2617. EISSN 2528-7613

- Fitri Erlina. 2015. Kehandalan Pelayanan di RSUD Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Pelayanan*: vol 1, No. 2 Mei. 2015 ISSN : 3452- 2153.

- Gusti, dkk. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Pt BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5 (2014)* : 257-275. ISSN : 2337-3067

- Hasan Ali. 2013. Kepuasan Konsumen di Hotel Ar-Rahman Banjarmasin. *E-Journal pendidikan Ekonomi* 2013:1 ISSN :1741-9896

- Kotler. 2012. Kualitas Layanan di Rumah Sakit Awal Bross Panam- Pekanbaru. *Jurnal Customer Service Universitas Islam Riau*: vol 2, No 7 September 2012.

- Kotler & Keller. 2012. *Kepuasan Pelanggan*. Akses dari [http://library.binus.ac.id/ecolls/et\\_hesisdoc/Bab2doc/2014-2-01479.HM%20Bab2001.doc](http://library.binus.ac.id/ecolls/et_hesisdoc/Bab2doc/2014-2-01479.HM%20Bab2001.doc)
- Notoatmodjo. 2010. Syntax Literate. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. Vol 2, No. 11 November 2017. ISSN: 2548-1398
- Menpan RI. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004/ tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Muninjaya. 2013. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal manajemen Bisnis : Vol 2, No. 3* 17 Mei 2013. ISSN 5645-5731
- Permenkes RI Nomor 269/MENKES/Per/III 2008 tentang Rekam Medis*
- Prastiwi Niken Ellya. 2013. Kepuasan Pasien di Puskesmas Wisma Jaya Banten. *E- Journal Customer Service: vol. 2, No. 2* April 2013.
- Putri Dwi F. 2017. Gambaran kualitas pelayanan rekam medis RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2017.
- Purnama, S. 2014. Tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Melati Kota Bangkinang. *Jurnal Kualitas Jasa Rumah Sakit*. Vol. 1 No, 3 23 Maret 2014. ISSN 2356-2358
- Retno D. 2013. Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Gunung Pati Semarang terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan : vol.2, No 4 . ISSN 2876-2879*.
- Silvia A, dkk. 2017. Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Melitus. *Jurnal ekonomi manajemen sumber daya :vol.19, No.1 Juni 2017 I* Page 2045. ISSN: 5110113.
- Sugiyono. 2013. *Bab III Metode penelitian*. Akses dari <http://digilib.unila.ac.id/10641/17/Bab%20III.pdf>
- Sugiyono. 2013. *Hipotesis penelitian*. Akses dari <https://www.eurekapedidikan.com/2014/12/hipotesis-penelitian.html>.
- Suratno, dkk. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Management: vol.2, No.2 Maret 2016 I* Page 30 ISSN 7085-1375.
- Undang-undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

