

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN VCT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SIDOMULYO KOTA PEKANBARU

Silva Friscilla Simanjuntak<sup>1</sup>, Bayhakki<sup>2</sup>, Yulia Irvani Dewi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Keperawatan Universitas Riau

<sup>2</sup>Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Riau

<sup>3</sup>Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Riau

Email : silvafriscilla353@gmail.com

### ABSTRAK

*Voluntary Counselling and Testing (VCT)* merupakan proses konseling sukarela dan tes HIV atas inisiatif individu yang bersangkutan. VCT sebagai langkah utama yang dilakukan di beberapa Puskesmas di Pekanbaru pada layanan pencegahan, perawatan, dukungan dan pengobatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan VCT dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 responden dengan menggunakan teknik total sampling. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat (chi square). Menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa mutu pelayanan yang baik yaitu berjumlah 37 orang (55,2%) dan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu berjumlah 35 orang (52,2%). Hasil uji *chi square* menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan VCT dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru dengan p value (0,000) < alpha (0,05). Terdapat hubungan mutu pelayanan VCT dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, mutu pelayanan, *voluntary counseling test*

### ABSTRACT

*Voluntary Counseling and Testing (VCT)* is a process of voluntary counseling and HIV testing on the initiative of the individual concerned. VCT as the main step taken in several Puskesmas in Pekanbaru on prevention, care, support and treatment services. This study aims to determine the relationship between the quality of VCT services and patient satisfaction at the Sidomulyo Public Health Center, Pekanbaru City. This study used a descriptive correlation research design with a cross sectional approach. The sample in this study were 67 respondents using total sampling technique. The data collection tool used was a questionnaire. Analysis of the data used were univariate and bivariate analysis (chi square). Majority of respondents feel that the quality of service is good, which was 37 people (55,2%) and the level of satisfaction of patients who feel satisfied was 35 people (52,2%). The results of the chi square test showed that there was a relationship between the quality of VCT services and patient satisfaction at the Sidomulyo Public Health Center, Pekanbaru City with p value (0.000) < alpha (0,05). There is a relationship between the quality of VCT services and patient satisfaction at the Sidomulyo Public Health Center, Pekanbaru City.

**Keywords:** Patient satisfaction, service quality, *voluntary counseling test*

### PENDAHULUAN

Human Immunodeficiency Virus (HIV) dan Acquired Immune Deficiency Syndrome (AIDS) telah menjadi masalah darurat global. AIDS telah menyebabkan kematian sebanyak 32 juta orang sejak awal epidemi sampai dengan tahun 2019. Kasus kematian di dunia akibat AIDS pada tahun 2019 adalah 690.000 orang. Sebanyak 38 juta orang di dunia hidup dengan HIV dan kurang dari 19 juta orang diantaranya tidak mengetahui status HIV positif mereka (UNAIDS, 2020).

Jumlah kasus baru HIV di Indonesia yang dilaporkan dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Pada tahun 2017 dilaporkan sebanyak 48.300 kasus, tahun 2018 sebanyak 46.659 kasus dan pada tahun 2019 sebanyak 50.282 kasus. Sedangkan jumlah kasus AIDS yang dilaporkan pada tahun 2017 (10.488 kasus), tahun 2018 (10.190 kasus) dan tahun 2019 (7.036 kasus). Penurunan tersebut diperkirakan terjadi karena jumlah pelaporan kasus AIDS dari daerah masih rendah (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018b).

Provinsi Riau merupakan salah satu provinsi yang memiliki kasus HIV/AIDS yang cukup tinggi (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Secara kumulatif jumlah kasus HIV/AIDS di Provinsi Riau dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Data dari Profil Kesehatan Provinsi Riau tahun 2020, menunjukkan bahwa tren kasus HIV dari tahun 2017 sampai 2019 adanya peningkatan, yakni tahun 2017 sebanyak 2.732 kasus, tahun 2018 sebanyak 3.000 kasus dan meningkat tahun 2019 sebanyak 3.533 kasus. Sedangkan untuk kasus AIDS tahun 2017 sebanyak 2.140 kasus, tahun 2018 sebanyak 2.378 kasus dan tahun 2019 meningkat menjadi 2.491 kasus (Ditjen P2P, Dinkes Riau, 2020).

Tingginya prevalensi masalah HIV/AIDS saat ini bukan hanya masalah kesehatan pada kelompok beresiko semata. Insiden HIV/AIDS pada kelompok beresiko tersebut akan menjadi malapetaka berupa terciptanya rantai penularan bagi keluarga atau suami/ istri dan penderita. Dengan memperhatikan resiko tingginya penularan HIV/AIDS, diperlukan penanganan tidak hanya dari segi medis, tetapi juga dari psikososial dengan berdasarkan pendekatan masyarakat melalui upaya pencegahan primer, sekunder dan tertier. Strategi pemerintah terkait dengan program pengendalian HIV/AIDS dan IMS adalah meningkatkan penemuan kasus HIV secara dini melalui konseling dan tes HIV, meningkatkan cakupan pemberian dan retensi terapi ARV serta perawatan kronis, memperluas akses pemeriksaan CD4 dan viral load (VL), peningkatan kualitas fasilitas layanan kesehatan, dan mengadvokasi pemerintah lokal untuk mengurangi beban biaya terkait layanan tes dan pengobatan HIV. Strategi pemerintah dalam meningkatkan penemuan kasus HIV secara dini adalah melalui konseling dan tes HIV (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru tahun 2020, sebanyak 21 puskesmas seluruhnya telah menyediakan layanan VCT namun yang masih berjalan hingga kini ada 5 puskesmas. Puskesmas Sidomulyo merupakan salah satu puskesmas unggulan di Kecamatan Tuah Madani dengan wilayah kerja terdapat banyak akomodasi berupa tempat karaoke, panti pijat, kos-kosan dan berbagai macam tipe hotel. Beberapa tempat di wilayah tersebut menjadi tempat Wanita Pekerja Seks (WPS) dalam menjajakan diri sehingga memiliki potensi kerawanan yang tinggi untuk penularan

HIV/AIDS. Oleh karena itu, perlunya menyadarkan masyarakat akan bahaya HIV/AIDS dan bagaimana cara mencegah terjadinya penularan HIV/AIDS serta pentingnya melakukan deteksi dini.

Jumlah kunjungan VCT di Puskesmas Sidomulyo belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Pada tahun 2018 terdapat 521 kunjungan atau sekitar 35,5% dari target yang ditetapkan sebanyak 1.465 kunjungan, tahun 2019 sebesar 561 kunjungan atau 18,5% dari target sebanyak 3036 kunjungan dan mengalami penurunan pada tahun 2020, yaitu 294 kunjungan atau 11,2% dari target sebanyak 2627 kunjungan VCT (Data UPTD Puskesmas Sidomulyo, 2020).

Penelitian terdahulu terkait mutu pelayanan VCT dan kepuasan pasien telah dilakukan oleh Hikmah et al., (2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel mutu pelayanan VCT berdasarkan kehandalan, jaminan dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu,

tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dan empati dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan yaitu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan VCT.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam menentukan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data serta analisa data. Desain penelitian merupakan rencana penelitian yang disusun sedemikian rupa sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional dengan jenis *cross sectional* (Sugiyono, 2019).

Penelitian deskriptif korelasional adalah metode pertautan atau metode penelitian yang berusaha menghubungkan-hubungkan antara satu unsur/element dengan unsur/element lain untuk menciptakan bentuk dan wujud baru yang berbeda dengan sebelumnya. Penelitian *cross sectional* merupakan suatu jenis penelitian yang pengukuran variabel-variabelnya dilakukan hanya satu kali pada waktu yang sama dan tidak ada *follow up*. Penelitian ini terdiri dari variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* adalah variabel

yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat, sedangkan variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel *independent* (Suryana, 2016). Pada penelitian ini, mutu pelayanan VCT merupakan variabel *independent* dan kepuasan pasien sebagai variabel *dependent*.

## HASIL

### Analisis Univariat Karakteristik Responden

Tabel 1  
*Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik responden: usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan (N=67)*

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
Remaja Awal	8	11.9
Remaja Akhir	31	46.3
Dewasa Awal	25	37.3
Dewasa Akhir	3	4.5
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	57	85.1
Perempuan	10	14.9
<b>Pendidikan</b>		
D1	1	1.5
D3	1	1.5
D4	1	1.5
S1	10	14.9
SMA	50	74.6
SMP	4	6.0
<b>Pekerjaan</b>		
Belum bekerja	1	1.5
Chef	2	3.0
Ibu Rumah Tangg	10	14.9
Mahasiswa	21	31.3
Pegawai swasta	12	17.9
Pelajar	1	1.5
Penyanyi Cafe	3	4.5
Perawat	3	4.5
Wiraswasta	14	20.9
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas pasien dengan kategori umur remaja akhir yaitu berjumlah 31 orang (46,3%). Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 57 orang (85,1%). Mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 50 orang (74,6%).

Sebagian besar responden dengan pekerjaan mahasiswa sebanyak 21 orang (31,3%).

Tabel 2  
*Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien (n=67)*

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Mutu Pelayanan</b>		
Baik	37	55,5
kurang	30	44,8
<b>Kepuasan pasien</b>		
Kurang puas	32	47,8
Puas	35	52,2
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas pasien memiliki mutu pelayanan termasuk dalam kategori baik berjumlah 37 orang (55,5%). Sebagian besar responden merasa puas sebanyak 35 orang (52,2%).

### Analisis Bivariat

Tabel 3  
*Hubungan mutu pelayanan VCT dengan kepuasan pasien*

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien		Total		P value		
	Kurang Puas	Puas	F	%			
Baik	10	27,0	27	73,0	37	100	0,000
Kurang	22	73,3	8	26,7	30	100	
Total	32	47,8	35	52,2	67	100	

Berdasarkan tabel 3, dari 67 responden 27 orang (73%) pasien yang mendapatkan mutu pelayanan baik dan merasa puas pada pelayanan Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Sedangkan pasien yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik namun kurang puas sebanyak 22 orang (73,3%). Kemudian dari 67 responden terdapat 10 orang (27,0%) pasien merasa baik dalam pelayanan namun tidak merasa puas pada pelayanan Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Dan pasien yang mendapatkan pelayanan kurang serta merasa puas yaitu berjumlah 8 orang (26,7%). Berdasarkan hasil uji didapatkan *p value* < 0,05 (0,0000). Hal ini menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan *voluntary counselling and testing* (VCT) dengan

kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru.

## PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

#### Karakteristik Responden

##### 1. Usia Responden

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas pasien dengan kategori umur remaja akhir yaitu berjumlah 31 orang (46.3%). Menurut peneliti pada fase remaja akhir dimana pada penelitian ini usia responden berkisar 17-25 tahun terjadi pengaruh dari lingkungan sekitar biasanya berasal dari lingkup pergaulan. Hal ini juga disebabkan oleh banyaknya responden terhubung dari satu ke satu pasiennya melalui komunitas yang rentang usianya adalah rentang usia 17-25 tahun. Usia merupakan kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu dipandang dari segi kronologis, individu normal dapat dilihat derajat perkembangan anatomis dan fisiologis sama (Harahap, 2021). Usia juga merupakan waktu lamanya hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan) (Kurniasih, 2021).

##### 2. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas pasien dengan berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 57 orang (85.1%). Berdasarkan hasil penelitian peneliti melihat bahwa banyaknya yang berjenis kelamin laki-laki melakukan layanan VCT. Hal ini disebabkan banyaknya jenis kelamin laki-laki yang cenderung memiliki lingkungan pergaulan menyimpang karena hidup yang lebih bebas dibandingkan perempuan. Jenis kelamin adalah pembeda antara laki – laki dan perempuan melalui pendekatan genetik, psikologi, sosial dan budaya. Sebelumnya pengertian Jenis kelamin perlu dibedakan dengan pengertian jenis kelamin, jenis kelamin juga pembeda laki – laki dan perempuan dilihat dari sudut biologi (Rifai, 2021).

##### 3. Pendidikan

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 67 responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 50 orang (74.6%). Menurut peneliti paling banyak responden berpendidikan SMA berkaitan

dengan pekerjaan paling banyak adalah mahasiswa yang sedang melanjutkan kuliahnya di Kota Pekanbaru.

Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian. Pendidikan merupakan salah satu hal terpenting dalam kehidupan seseorang. Pendidikan lah yang menentukan dan menuntun masa depan dan arah hidup seseorang (Albarado & Eminita, 2020).

##### 4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas responden adalah mahasiswa yakni sebanyak 21 orang (31,3%). Berdasarkan hasil penelitian peneliti melihat bahwa mahasiswa sebagai responden terbanyak memiliki kecenderungan yang lebih besar menyimpang dalam pergaulan mulai dari segi usia yang sedang labil secara emosional, kemudian pengaruh lingkungan sekitar yang begitu kuat dan juga adanya rasa ingintahu yang cukup besar.

Pekerjaan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh manusia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Suatu pekerjaan terbagi menjadi dua macam yaitu pekerjaan yang menghasilkan barang dan pekerjaan yang menghasilkan jasa. Pekerjaan mengacu pada pentingnya suatu aktifitas, waktu, dan tenaga yang dihabiskan, serta imbalan yang diperoleh (Sunarta, 2019).

##### 5. Gambaran Mutu Pelayanan VCT

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas memilih mutu pelayanan yang baik yaitu berjumlah 37 orang (55,5%). Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan *standart* pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ernawati et al., 2019) dengan hasil penelitian pada indikator input terdapat kurangnya SDM, pendanaan belum mencukupi, ketersediaan dan kondisi material belum memenuhi pedoman

VCT. Pada perencanaan terkait penambahan SDM, perbaikan dan penambahan sarana prasarana belum tertulis dalam POA, pembagian kerja sudah sesuai tupoksi dan kompetensi petugas serta selalu dilakukan koordinasi, supervisi dan evaluasi, terdapat beberapa hal yang belum sesuai pedoman pada pelaksanaan layanan VCT. Pada dimensi kompetensi teknis, akses terhadap layanan, efisiensi, hubungan antar manusia, kontinuitas dan keamanan klinik VCT dalam kategori baik, tetapi pada dimensi efektivitas pelayanan dan dimensi kenyamanan dalam kategori cukup dan kurang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti berasumsi bahwa mutu layanan yang baik didukung oleh sarana prasarana, sumber daya manusia dan intervensi yang di berikan pada layanan VCT di Puskesmas.

#### 6. Gambaran Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa dari 67 responden dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu berjumlah 35 orang (52.2%). Kepuasan pasien sebagai tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* pelayanan yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Kepuasan pasien juga merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi dalam kehidupan manusia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sinaga (2020) dengan hasil penelitian ada Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan (dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara simultan/bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat membandingkan persepsi mutu pelayanan dengan metode lain dan menganalisa pengaruh mutu pelayanan terhadap pengetahuan, perilaku dan sikap pasien selama dalam perawatan. Tenaga kesehatan diharapkan lebih memaksimalkan pelayanan kesehatan untuk memberi kepuasan kepada pasien atas mutu pelayanan kesehatan yang diperolehnya.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan penentu capaian layanan sehingga pasien merasa puas dengan layanan

yang diberikan dapat menjadi tolak ukur yang sesuai dengan harapan pasien dan juga *outcome* yang dihasilkan.

#### Analisis Bivariat

#### Hubungan Mutu Pelayanan VCT dengan Kepuasan Pasien

Pembahasan dilakukan dengan menganalisa dan membandingkan hasil penelitian dengan tinjauan pustaka dan penelitian terkait. Pembahasan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan *voluntary counselling and testing* (VCT) dengan kepuasan pasien sebagai berikut :

Berdasarkan analisa univariat diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas memilih mutu pelayanan yang baik yaitu berjumlah 37 orang (55,2%) dan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu berjumlah 35 orang (52.2%). Hasil analisa bivariat dari 67 responden 10 orang (27%) pasien yang mendapatkan mutu pelayanan baik dan merasa puas pada pelayanan Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Sedangkan pasien yang mendapatkan mutu pelayanan baik namun kurang puas sebanyak 27 orang (73,0%). Selanjutnya dari 67 responden terdapat 22 orang (73,3%) pasien merasa kurang dalam pelayanan namun tetap merasa puas pada pelayanan Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Pasien yang mendapatkan pelayanan kurang serta merasa kurang puas yaitu berjumlah 8 orang (26,7%). Berdasarkan hasil uji didapatkan  $p \text{ value} < 0,05$  (0,0000). Hal ini menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan *voluntary counselling and testing* (VCT) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Mutu pelayanan kesehatan adalah hasil akhir (*outcome*) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek, komponen, atau unsur organisasi pelayanan kesehatan sebagai suatu sistem. VCT adalah proses konseling sukarela dan tes HIV atas inisiatif individu yang bersangkutan. Konseling adalah proses dialog antara konselor (petugas kesehatan) dengan pasien/klien yang bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas dan dapat dimengerti oleh pasien atau klien. Mutu Pelayanan VCT adalah pelayanan VCT yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata klien serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang berlaku (Rizki, 2018).

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil

pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Meskipun kepuasan pasien bersifat subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada (Hikmah et al., 2020).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Annisa (2017) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017”. Hasil penelitian ini adalah responden yang menilai mutu pelayanan kurang dan kurang puas sebanyak 82,6% dengan jumlah 19 responden, sedangkan mutu pelayanan baik dan puas sebanyak 100% dengan jumlah 21 responden. Berdasarkan uji korelasi *product moment* diperoleh nilai p value 0,000, nilai p value lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun dengan keeratan korelasi sangat kuat ( $r=0,832$ ).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hikmah et al., 2020) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan VCT Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin Tahun 2020” Metode penelitian ini adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan studi potong lintang dengan besar sampel sebanyak 53 responden yang dipilih dengan metode *accidental sampling*. Uji analisis yang digunakan yaitu uji chi square dengan  $\alpha=0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel mutu pelayanan VCT berdasarkan kehandalan, jaminan dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dan empati dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti hubungan mutu pelayanan VCT dengan kepuasan pasien dapat tergambarkan dari bagaimana pelayanan yang diberikan Puskesmas. Mutu pelayanan ini mencakup fasilitas atau sarana prasarana, sumber daya manusia serta operasional layanan lainnya yang mendukung. Jika komponen tersebut telah terpenuhi dengan baik maka akan tercipta kepuasan bagi pasien yang mendapatkan layanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Hubungan mutu pelayanan *Voluntary Counselling And Testing* (VCT) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru” dapat diambil kesimpulan bahwa responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 50 orang (74.6%), jenis kelamin laki-laki sebanyak 57 orang (85.1%), mayoritas responden adalah mahasiswa yakni sebanyak 21 orang (31,3%), mayoritas pasien dengan kategori umur remaja akhir yaitu berjumlah 31 orang (46.3%). Berdasarkan analisa univariat diketahui bahwa dari 67 responden mayoritas memilih mutu pelayanan yang baik yaitu berjumlah 3 orang (55,5%) sedangkan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu berjumlah 3 orang (52.5%).

Merujuk pada hasil uji analisa bivariat dari 67 responden 27 orang (73%) pasien yang mendapatkan mutu pelayanan baik dan merasa puas pada pelayanan Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Sedangkan pasien yang mendapatkan mutu pelayanan kurang baik namun kurang puas sebanyak 22 orang (73,3%). Kemudian dari 67 responden terdapat 10 orang (27,0%) pasien merasa baik dalam pelayanan namun tidak merasa puas pada pelayanan Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. Dan pasien yang mendapatkan pelayanan kurang serta merasa puas yaitu berjumlah 8 orang (26,7%). Berdasarkan hasil uji didapatkan p value  $< 0,05$  (0,0000). Hal ini menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan *voluntary counselling and testing* (VCT) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru.

Diharapkan peneliti selanjutnya mampu mengembangkan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien lainnya agar dapat mengembangkan penelitian seperti ini dimasa yang akan datang.

## REFERENSI

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ali, Z. (2016). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Annisa, N. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017*. Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.
- Creswell. (2014). *Penelitian Kuantitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka

- Pelajar.
- Diana, E. (2018). *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan VCT Di RSD Balung Dengan Pendekatan Dimensi Mutu Dan Total Quality Management (TQM)*.
- Ernawati, I., Sandra, C., & Herawati, Y. T. (2019). Mutu Pelayanan Voluntary Counseling And Testing ( VCT ) Di Klinik VCT Puskesmas Puger Dari Perspektif Provider. *Jurnal Kesehatan*. 17(2).
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E., Istiqomah, R., Fardani, R., Sukmana, D., & Auliya, N. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Jakarta : CV Pustaka Ilmu Group.
- Hikmah, A., Asrinawaty, Zacky, A., & Anwary. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan VCT Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pekauman Kota Banjarmasin Tahun 2020. *Jurnal Faskes*. 2 (2).
- Imaroh, R. K., Sriatmi, A., & Suryoputro, A. (2018). Analisis Implementasi Pelayanan Voluntary Counseling And Testing (VCT) Di Puskesmas Kota Salatiga. *Jurnal Kesehatan* : 6(1).
- Kariadinata. (2012). *Buku Dasar-Dasar Statistik Pendidikan.pdf*. Jakarta : CV Pustaka Setia.
- Kartili, C., Amiruddin, R., & Ansariadi. (2014). Studi Pelaksanaan Pelayanan Voluntary Counselling And Testing (VCT) HIV Dan AIDS Di Puskesmas Kota Makassar. *Media Kesehatan* : 1–12.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018a). *InfoDatin-HIV-AIDS-2018.pdf*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018b). Laporan Nasional RISKESDAS 2018. In *Laporan*. <https://dinkes.kalbarprov.go.id/wp-content/uploads/2019/03/Laporan-Riskesdas-2018-Nasional.pdf>
- Lely, M., & Suryati, T. (2018). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246. <https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>
- Mujiati, Sugiharti, & Isakh, B. M. (2013). Gambaran Pelaksanaan Layanan Voluntary Counseling And Testing (VCT) Dan Sarana Prasarana Klinik VCT Di Kota Bandung Tahun 2013. *Media Kesehatan*. 1 (3).
- Nuryadi, Astutu, T., Utami, E., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistika Penelitian*. Jakarta : Sibuku Media.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Jakarta : CV Wade Group.
- Puskesmas Sidomulyo. (2020). *Profil Kesehatan*. Pekanbaru: Puskesmas Sidomulyo.
- Rizki, U. (2018). Analisis Implementasi Program Pelayanan Voluntary Counseling Testing (VCT) Di Puskesmas Gombang II Kabupaten Kebumen. *Kesehatan Masyarakat*. 3(1)
- Sahayu, W. (2017). *Teori Metodologi Penelitian*. Jakarta : Pustaka Setia.
- Sarwono, J. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sinaga, M. (2020). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Dr Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga Tahun 2020. Universitas Sumatera Utara. *Kesehatan Masyarakat*. 2(3)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.). Jakarta : Penerbit Alfabeta.
- Suryana. (2016). *Metodologi penelitian*. Yogyakarta : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Susanti, R., & Sari, K. (2018). Pelayanan Klinik Voluntary Counseling And Testing ( VCT ) Di Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Media Kesehatan Indonesia*(1), 58–63.