

## **Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kuta Krueng**

Hafni Zahara<sup>1</sup>, Nuraini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Abulyatama

<sup>2</sup>Puskesmas Kuta Krueng

\*Email: [hafni.zahara123@gmail.com](mailto:hafni.zahara123@gmail.com)

### **Abstrak**

Puskesmas adalah suatu unit kesatuan organisasi kesehatan terkecil dan terdepan secara fisik, fungsional, dan administratif dalam sistem kesehatan nasional untuk tujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat dan bertanggung jawab terhadap tercapainya status kesehatan masyarakat setempat. Kualitas pelayanan kesehatan harus memenuhi standar persyaratan yang pada garis besarnya meliputi aspek etika, tidak merugikan penderita/keluarganya dan mampu memberi kepuasan kepada penderita. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuta Krueng. Penelitian ini merupakan penelitian analitik menggunakan desain *cross sectional* dengan sampel sebanyak 33 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan wawancara menggunakan kuisioner dan observasi langsung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Software SPSS 22*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 75,8% sudah sangat puas dan sebanyak 24,2% puas terhadap pelayanan di puskesmas Kuta Krueng. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena didalam kualitas itu sendiri mempunyai arti apapun yang menjadi keinginan dan kebutuhan pasien, seandainya itu tidak terpenuhi maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

**Kata kunci:** Puskesmas, Pelayanan, Kepuasan Pasien

### **Abstract**

*Puskesmas is a unit of the smallest and foremost physical, functional, and administrative health organization within the national health system for the purpose of providing health services to the local community and is responsible for achieving the health status of the local community. The quality of health services must meet the standard requirements which outline include ethical aspects, do not harm the sufferer / family and be able to give satisfaction to the sufferer. The purpose of this study was to analyze the level of patient satisfaction with health services at the Kuta Krueng Health Center. This research is an analytic study using cross sectional design with a sample of 35 people. The sampling technique is purposive sampling. Data collected by interview using questionnaires and direct observation. Data analysis was performed using SPSS 22 Software. The results showed that 75.8% were very satisfied and 24.2% were satisfied with the services at the Kuta Krueng Health Center. The quality of service is very influential on patient satisfaction because within the quality itself it means whatever the patient's wants and needs are, if that is not fulfilled then the patient will feel dissatisfied with the services provided by the Puskesmas.*

**Keywords:** Puskesmas, Services, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Puskesmas adalah suatu unit kesatuan organisasi kesehatan terkecil dan terdepan secara fisik, fungsional, dan administratif dalam sistem kesehatan nasional untuk tujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat dan bertanggung jawab terhadap tercapainya status kesehatan masyarakat setempat. Kualitas pelayanan kesehatan harus memenuhi standar persyaratan yang pada garis besarnya meliputi aspek etika, tidak merugikan penderita/keluarganya dan mampu memberi kepuasan kepada penderita. Komponen Indikator persyaratannya meliputi: Medical competence, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, adanya jalinan hubungan yang baik antara dokter dengan pasien dan respons kualitas pelayanan bagi pasien/keluarganya (1).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (2). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu, kesesuaian antara harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa, perilaku personel, suasana dan kondisi fisik lingkungan, *cost* atau biaya dan romosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan (3).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*, yaitu untuk mengetahui deskriptif suatu masalah, melakukan studi analitik dan mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Sampel di ambil 33 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*.

## HASIL

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Puskesmas Kuta Krueng

No.	Karakteristik	Jumlah	%
1.	Kelompok Umur		
	a. Remaja	5	15,2

b. Dewasa	9	27,3
c. Lansia	19	57,6
<b>2. Jenis Kelamin</b>		
a. Laki-laki	10	30,3
b. Perempuan	23	69,7
Jumlah	33	100,0

Berdasarkan table 1, responden sebanyak 15,2% usia remaja, sebanyak 27,3% usia dewasa, dan sebanyak 57,6% usia lansia. Selanjutnya sebanyak 30,3% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 69,7% berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Krueng

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Sangat Puas	25	75,8
Puas	8	24,2
<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa 75,8% sudah sangat puas terhadap pelayanan dan 24,2% puas terhadap pelayanan di puskesmas Kuta Krueng

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Manajemen pelayanan masyarakat adalah suatu proses dalam mengelola jasa pelayanan yang dibutuhkan masyarakat mulai dari saat permintaan sampai jasa pelayanan digunakan oleh masyarakat (4).

Sistem pelayanan kesehatan adalah satu kesatuan usulan yang terdiri dari berbagai elemen kesehatan yang berkaitan secara teratur dengan tujuan mempromosikan dan memulihkan atau menjaga kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan memiliki unsur

yang terdiri dari input, proses, output, dampak, umpan balik dan lingkungan (5). Kualitas pelayanan merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan untuk masyarakat (6).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang telah memiliki derajat kesempurnaan pelayanan yang merujuk pada standar profesi dan standar pelayanan dengan menggerakkan semua potensi sumber daya yang tersedia di tempat pelayanan secara wajar, efisien, dan efektif. Pemberian pelayanan kesehatan kepada penerima pelayanan harus sesuai dengan berbagai aturan seperti norma, etika, hukum, dan sosial budaya yang berada di wilayah pelayanan (7).

Karakteristik yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang kesehatan yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (4).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas, artinya secara umum pasien sudah merasa nyaman dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil, Pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kuta Krueng selama ini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena didalam kualitas itu sendiri mempunyai arti apapun yang menjadi keinginan dan kebutuhan pasien, seandainya itu tidak terpenuhi maka pasien akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

## **SARAN**

Diharapkan Pihak Puskesmas Kuta Krueng harus mempersiapkan diri untuk membuat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, sebab pengetahuan pelanggan pengguna jasa pelayanan kesehatan akan terus berkembang meningkat dan kesadaran mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan mutu yang baik akan semakin

meningkat sehingga hal tersebut akan mengakibatkan tuntunan yang lebih besar lagi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh mereka, maka jika pihak Puskesmas berpuas diri terhadap pelayanan yang sudah diberikan saat ini pasien/pelanggan akan beralih ke pelayanan yang menurut mereka mempunyai kualitas yang sangat baik. Perlunya tambahan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan yang bersifat teknis untuk semua jajaran di Puskesmas agar lebih memahami dalam pelaksanaan tugas sehari-hari

#### **DAFTAR PUSTAKA**

1. Ryadi Alexander Lucas Slamet. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta. Andi. 2016
2. Pohan. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta. EGC. 2013.
3. Nursalam. Manajemen Keperawatan. Jakarta. Salemba Medika. 2011.
4. Calundu Rasidin. Manajemen Kesehatan. Makassar. CV Sah Media. 2018
5. Ariga Reni Asmara. Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Keperawatan. Yogyakarta. Deepublish. 2020
6. Sapri dkk. Pelayanan Publik Implementasi dan Aktualisasi. Jawa Timur. Qiara Media. 2
7. Mustafa Amirul dkk. Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Surabaya. Jakad Media Publishing. 2020