



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS LAWAWOI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Nuril Salsabila¹, Ibrahim Muchtar², Washliaty Sirajuddin³
Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Muhammadiyah Sidrap
nurulsalsabilaanshari@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yang mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan mencakup berbagai dimensi, seperti ketersediaan sarana dan prasarana, kompetensi petugas, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap perhatian dan keramahan dalam memberikan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Sampel berjumlah 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 89 responden (89,0%) menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, dan 75 responden (75,0%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,001$). Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Upaya peningkatan mutu pelayanan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Keywords : Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

Artikel Info : Diterima

; Revisi

Publikasi



Latar Belakang

Di era globalisasi, tuntutan terhadap mutu layanan kesehatan semakin meningkat. Institusi kesehatan dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang sesuai standar serta mampu memenuhi harapan masyarakat. Orientasi pada kepuasan pasien menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas, membangun kepercayaan, dan menarik pengguna layanan baru.

Di Indonesia, fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dikenal sebagai Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang tersebar hampir di seluruh wilayah. Sebagai bagian dari sektor publik, Puskesmas menyelenggarakan program kesehatan esensial (public health essential) yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

World Health Organization (WHO) menekankan pentingnya penguatan pelayanan kesehatan primer guna meningkatkan efektivitas, efisiensi pembiayaan, pemerataan akses, serta keberlanjutan sistem kesehatan. Secara global, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama dilaporkan mencapai 78,2%, dengan rincian 80,1% pada laki-laki dan 77,2% pada perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan menjadi salah satu indikator

penting dalam evaluasi kinerja fasilitas kesehatan.

Secara nasional, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2016 yang mensyaratkan tingkat kepuasan pasien di atas 95%. Apabila capaian berada di bawah standar tersebut, maka mutu layanan dinilai belum optimal. Namun demikian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di dalam negeri masih menghadapi berbagai tantangan. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah warga Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri, seperti Malaysia dan Singapura, yang diduga dipengaruhi oleh ketidakpuasan terhadap kualitas layanan domestik.

Kepuasan pasien memiliki keterkaitan erat dengan kunjungan ulang dan citra institusi kesehatan. Penilaian terhadap mutu layanan umumnya mengacu pada lima dimensi utama, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Dimensi-dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengukur persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan kesehatan sendiri merupakan serangkaian upaya yang dilakukan secara terorganisasi untuk memelihara, meningkatkan, mencegah,



serta memulihkan kesehatan individu maupun masyarakat. Setiap warga negara berhak memperoleh akses terhadap layanan yang bermutu, aman, efisien, dan terjangkau, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menjamin ketersediaannya secara merata.

Dalam praktiknya, berbagai permasalahan masih ditemukan di fasilitas tingkat pertama, seperti keterbatasan tenaga kesehatan, kelengkapan obat yang belum optimal, serta aspek komunikasi dan perilaku petugas dalam berinteraksi dengan pasien. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas merupakan fasilitas yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama dengan menitikberatkan pada

kegiatan promotif dan preventif. Sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), Puskesmas memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan nasional.

Berdasarkan observasi awal pada Desember 2023, jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Lawawoi selama September hingga November tercatat sebanyak 3.307 pasien, sedangkan rawat inap sebanyak 117 pasien, dengan rata-rata 1.102 kunjungan per bulan. Tingginya angka kunjungan tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang guna mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat serta standar yang ditetapkan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional, dimana data variabel dependen dan variabel independen diamati dan diukur dalam waktu yang bersamaan. Variabel yang dimaksud yaitu variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel

independen (kualitas pelayanan kesehatan).

Populasi dalam penelitian ini yaitu rata-rata kunjungan pasien dalam satu bulan di Puskesmas Lawawoi sebanyak 1102 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik pengambilan sampel yang



digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling.

Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien (Dama Yastri Anggairana, 2021) kepada pasien untuk diisi.

Pengumpulan data yang digunakan yaitu setelah kita mengadakan observasi atau kunjungan ke lapangan dengan menyebarkan kuesioner atau pertanyaan kepada responden maka kita akan mendapatkan jawaban dari pertanyaan tersebut, inilah yang dikelola sebagai data atau mengumpulkan data.

Hasil

Pada penelitian ini telah dilakukan analisis dan diperoleh data bahwa sebagian besar responden memilih kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan kepuasan pasien yang puas, artinya semakin baik kualitas pelayanan semakin puas pasien demikian sebaliknya. Hasil

Analisis data dilakukan secara analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat ini mendeskripsikan tentang karakteristik responden sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan uji statistik chi-square dengan menggunakan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil analisis dikatakan ada hubungan jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$) dan dikatakan tidak ada hubungan jika nilai p-value lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$).

penelitian ini di uji secara chi-square menunjukkan bahwa adanya hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan sebagai variabel terikat dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Tabel 5.8
Distribusi Data Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Jumlah (n)	Persen (%)
Baik	89	89,0
Kurang Baik	11	11,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer 2024



Dari hasil penelitian diatas berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memilih kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 89 responden dengan persentase (89,0%) dan yang memilih kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 11 responden dengan

persentase (11,0%), dan menyatakan bahwa responden yang memilih kualitas pelayanan kesehatan yang baik lebih banyak jumlahnya dibandingkan responden yang memilih kualitas pelayanan kesehatan kurang baik.

Tabel 5.9
Distribusi Data Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang

Kepuasan Pasien	Jumlah (n)	Persen (%)
Puas	75	75,0
Kurang Puas	25	25,0
Total	100	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Dari hasil penelitian diatas berdasarkan tabel 5.9 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang memilih kepuasan pasien yang puas sebanyak 75 responden dengan persentase (75,0%) dan yang kepuasan pasien yang kurang puas

sebanyak 25 responden dengan persentase (25,0%), dan menyatakan bahwa responden yang kepuasan pasien yang puas lebih banyak jumlahnya dibandingkan responden yang memilih kepuasan pasien yang kurang puas.

Tabel 5.10
Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien				Total	Persentase (%)	P
	Puas	%	Kurang Puas	%			
Baik	72	80,9	17	19,1	89	100	0,000
Kurang Baik	3	27,3	8	72,7	11	100	

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5.10 diatas didapatkan data bahwa hasil penelitian



dari 100 responden menunjukkan yang memilih kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien puas sebanyak 72 responden (80,9%), sedangkan responden yang memilih kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien yang puas sebanyak 3 orang (27,3%). Dan responden yang memilih kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 17 orang (19,1%), sedangkan responden yang

Pembahasan

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dia rasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas apabila harapan dan kenyataan yang mereka bandingkan sesuai. (Munawwaroh & Indrawati, 2021)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap masyarakat. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. (Nurbaiti et al., 2023)

Dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu: kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) serta bukti fisik (tangible).

memilih kualitas pelayanan kesehatan kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas sebanyak 8 orang (72,7%).

Dari uji pearson chi-square didapatkan nilai $p = 0,000$. Oleh karena $p = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang.

Sebagian hasil dari analisis dan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, ditemukan bahwa sebagian besar responden menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan baik dan kepuasan pasien puas. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan, semakin puas responden. Hasil uji chi-square menunjukkan hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Siti Nurholisah, 2023) yang mana hasil penelitiannya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Rajeg Kabupaten Tangerang dimana hasil korelasi menunjukkan nilai $p = 0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa



mutu pelayanan yang baik cenderung membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di instansi tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan (Kevin Efendi, 2020), hasil penelitian diperoleh tingkat kepuasan pada aspek kehandalan 81,75%, ketanggapan 81,92%, jaminan 82,01%, empati 80,52% dan berwujud 77,77% dengan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan 80,97% yang termasuk dalam kategori puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan

kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa penelitian ini didapati banyaknya pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, karena semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien maka pasien juga akan merasa puas pada pelayanan instansi kesehatan tersebut. Jadi penelitian ini membuktikan bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kesimpulan

Ada hubungan antara Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Lawawoi Kabupaten Sidenreng Rappang, didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$

Referensi

- Akuntansi, P. S. (2022). Gambaran Manajemen Complain di RSUP Dr. Tajuddin Chailid Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. 20(1), 105–123.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Halawa, F. Y., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 52–61. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.1456>
- Kusumawati, D., Maharani, C., & Prasetyawan, R. D. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. *Nursing Information Journal*, 2(2), 62–72. <https://doi.org/10.54832/nij.v2i2.314>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 3(2), 56–69. <https://doi.org/10.52136/eduk.v3i2.27>



- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), 472–478.
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Peran Kualitas Layanan Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jemap*, 3(2), 287. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
- Novitasari, D., Lismayanti, L., & Rosmiati, R. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan Stikes Muhammadiyah Ciamis*, 6(2), 20–28. <https://doi.org/10.52221/jurkes.v6i2.81>
- Studies, C. S. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien B PJS. 8(1), 33–48.
- Nurbaiti, A., Iriyanto, G., & Suhat. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pesisir Pantai Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah di Puskesmas Lebak Banten. *Healthy Papua: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 6(1), 380–389.