

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan

Muhammad Syukri^{1*}, Hasmi Appi²

^{1,2}Prodi Administrasi Kesehatan ITKeS Muhammadiyah Sidrap, Indonesia

muh.syukri.1971@gmail.com

*corresponding author

Tanggal Pengiriman: 21 Juli 2021, Tanggal Penerimaan: 29 September 2021

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten bersangkutan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa yang saja yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 65 responden. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa dari 23 responden yang mengatakan puas terhadap tanggap petugas sebanyak 8 responden (12,3%) yang tingkat kepuasan baik, 6 responden (9,2%) yang tingkat kepuasan cukup dan 9 responden (13,8%) yang tingkat kepuasan kurang. Dari 29 responden yang mengatakan cukup puas terhadap tanggap petugas sebanyak 5 responden (7,7%) yang tingkat kepuasan baik, 15 responden (23,1%) yang tingkat kepuasan cukup dan 9 responden (13,8%) yang tingkat kepuasan kurang. Dari 13 responden yang mengatakan kurang puas pada tanggap petugas sebanyak 1 responden (1,5%) yang tingkat kepuasan baik, 2 responden (3,1%) yang tingkat kepuasan cukup dan 10 responden (15,4%) yang tingkat kepuasan kurang. Untuk itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga penyelenggaraannya sesuai dengan keinginan pasien dan memberikan kepuasan bagi pasien.

Kata Kunci: kepuasan , pasien, pelayanan kesehatan

Abstract

The implementation of health services for the community at the basic level in Indonesia is through the Community Health Center (Puskesmas) which is a functional organizational unit of the District Health Office and is given the responsibility of managing health for the community in each sub-district of the district concerned. The purpose of this study was to determine what factors are associated with the level of patient satisfaction. The total population in this study were 65 respondents. The sampling technique used was non-probability sampling, namely purposive sampling. From the results of this study, it was found that from 23 respondents who said they were satisfied with the response of officers as many as 8 respondents (12.3%) with good satisfaction levels, 6 respondents (9.2%) with sufficient satisfaction levels and 9 respondents (13.8%) the level of satisfaction is less. Of the 29 respondents who said they were quite satisfied with the response of the officers, 5 respondents (7.7%) had good satisfaction levels, 15 respondents (23.1%) had sufficient satisfaction levels and 9 respondents (13.8%) had



less satisfaction levels. Of the 13 respondents who said they were not satisfied with the response of the officers, 1 respondent (1.5%) had a good level of satisfaction, 2 respondents (3.1%) had a sufficient level of satisfaction and 10 respondents (15.4%) had a less satisfaction level. For this reason, it needs to be maintained and improved again in accordance with the standards that have been set, so that the implementation is in accordance with the wishes of the patient and provides satisfaction for the patient.

Keywords: satisfaction, patients, health services

PENDAHULUAN

Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh individu, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten bersangkutan.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat Bangsa dan Negara yang ditandai dengan penduduk yang hidup dalam lingkungan sehat dan dengan prilaku hidup yang sehat, seta memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas secara adil dan merata sesuai dengan kebijaksanaan umum dan strategi pembangunan kesehatan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan, dalam hal ini Puskesmas. dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut. tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik - baiknya.

Sebagai lembaga kesehatan yang bermisi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Layanan yang telah diterapkan di Puskesmas yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5 S) kepada setiap pasien yang datang ke Puskesmas, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat, sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita serta berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberi layanan secara tepat dan cepat kepada setiap pasien.

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, Menurut Kotler dan Keller (2009)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan. Dengan banyaknya Puskesmas yang ada di Kabupaten Banggai sehingga menyebabkan Puskesmas Simpong harus memiliki strategi pemasaran yang tepat.

Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya layanan yang inovatif dipasaran, disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk layanan-layanan yang monoton. Disisi lain, Pengolah loyalitas pasien dan retensi menjadi tantangan manajerial Puskesmas.

Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. layanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal layanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Berdasarkan data puskesmas simpong tahun 2017 jumlah kunjungan pasien sebanyak 23932, tahun 2018 sebanyak 25221 pasien, di tahun 2019 dari bulan januari sampai dengan bulan September 18277. (Puskesmas Simpong, 2019)

Layanan prima menjadi tuntutan masyarakat sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan layanan lembaga pemerintahan yang resisten terhadap tuntutan kualitas layanan publik.

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut Puskesmas Simpong saja, tetapi harus pula berasal dari sudut pandang pasien. Puskesmas Simpong harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan pada pasar dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Puskesmas Simpong harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan puskesmas akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan layanan yang lebih baik.

METODE

Penelitian ini dilakukan dilaksanakan di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Banggai Selatan Kabupaten Banggai Tahun 2020. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Pada penelitian ini populasinya adalah semua pasien yang tercatat di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai pada saat penelitian. Teknik pengambilan sampel adalah nonprobability sampling yaitu dengan purposive sampling. Purposive sampling adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian). Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden yang akan diteliti. Pengukuran instrumen untuk mengukur kepuasan pasien yang dinilai meliputi 5 item pertanyaan meliputi: sarana, dan perhatian petugas dengan menggunakan

penilaian sebagai berikut: Nilai Sangat tidak puas = 1, Tidak puas = 2, Puas = 3, Sangat puas = 4, dengan kriteria : Kurang puas ≤ 55 %, cukup puas 56-75 %, sangat puas 76 – 100 %.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	n	%
Kurang	28	43.1
Cukup	23	35.4
Baik	14	21.5

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 65 responden yang diteliti ditemukan yang memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 14 responden (21,5%), yang memiliki kepuasan cukup sebanyak 23 responden (35,4%) dan memiliki kepuasan kurang sebanyak 28 responden (43,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sarana Pasien

Sarana Puskesmas	n	%
Kurang puas	28	43.1
Cukup puas	20	30.8
Puas	17	26.2

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 65 responden yang diteliti ditemukan yang mengatakan puas terhadap sarana puskesmas simpong sebanyak 17 responden (26,2%), yang mengatakan cukup puas terhadap sarana puskesmas simpong sebanyak 20 responden (30,8%) dan mengatakan kurang puas terhadap sarana puskesmas simpong sebanyak 28 responden (43,1%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Petugas

Daya Tanggap Petugas	n	%
Kurang puas	13	20.0
Cukup puas	29	44.6
Puas	23	35.4

Berdasarkan table 5.5 menunjukkan bahwa dari 65 responden yang diteliti ditemukan yang mengatakan puas terhadap daya tanggap petugas sebanyak 23 responden (35,4%), yang mengatakan cukup puas terhadap daya tanggap petugas sebanyak 29 responden (44,6%) dan mengatakan kurang puas terhadap sebanyak 13 responden (20,0%).

Berdasarkan hasil univariat tentang distribusi responden menunjukkan bahwa dari 65 responden yang diteliti ditemukan yang mengatakan puas terhadap sarana puskesmas Simpong sebanyak 17 responden (26,2%), yang mengatakan cukup puas terhadap sarana puskesmas Simpong sebanyak 20 responden (30,8%) dan mengatakan kurang puas terhadap sarana puskesmas Simpong sebanyak 28 responden (43,1%).

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh p-value 0,001 yang berarti kurang dari α -value (0,05). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan antara sarana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai Tahun 2020.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sarana prasarana bersama-sama dengan kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang sangat kuat. Dengan demikian apabila sarana prasarana/fasilitas yang dibutuhkan pasien tersedia secara representative dan difungsikan/dimanfaatkan dengan benar maka kepuasan pasien akan maksimal.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Edi Suswardji dkk (2012), sehingga untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien maka faktor sarana prasarana pelayanan kesehatan yang didukung dengan kualitas pelayanan yang baik niscaya akan mewujudkan kepuasan atas pelayanan yang diharapkan oleh pasien.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Raule (2004) terhadap 100 pasien rawat jalan di Puskesmas Tamako Kabupaten Kepulauan Sangihe, yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan faktor pelayanan dokter, pelayanan tenaga keperawatan, faktor lingkungan fisik, dan ketersediaan sarana penunjang medic dan non medic di Puskesmas Tamako.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono (2005) bahwa kualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Upaya pelayanan haruslah memberi kepuasan, tidak semata-mata sembuh belaka. Kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu dan dana yang terbatas, pelayanan harus selektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sabarguna, 2004).

Kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pelanggan serta karyawan. Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah (Tjiptono, 2005).

Berdasarkan hasil univariat tentang distribusidari 65 responden yang diteliti ditemukan yang mengatakan puas terhadap daya tanggap petugas puskesmas Simpong sebanyak 23 responden (35,4%), yang mengatakan cukup puas terhadap daya tanggappetugas puskesmas Simpong sebanyak 29 responden (44,6%) dan mengatakan kurang puas terhadap daya tanggap petugas puskesmas Simpong sebanyak 13 responden (20,0%).

Dari hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square dengan tingkat kepercayaan 95% diperoleh p-value 0,017 yang berarti kurang dari α -value (0,05). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan antara daya tanggap petugas dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai Tahun 2020.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairani (2009) bahwa dari 92 orang responden, didapatkan bahwa lebih dari separoh (67,4%) responden menyatakan kehandalan petugas kesehatan baik dan (32,6%) menyatakan persepsi kehandalan petugas kesehatan tidak baik.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang se jelas-jelasnya.

Pasien adalah konsumen, dimana setiap konsumen harus memperoleh hak-haknya. Salah satunya adalah mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Perawat harus mendengarkan setiap keluhan yang dirasakan pasien dan langsung berespon terhadap keluhan tersebut. Perawat harus cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Dari sana pasien akan bisa menilai kinerja perawat, apakah baik atau tidak.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan sarana dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai Tahun 2020. Ada hubungan daya tanggap petugas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai Tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldina, Y. (2007). Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan.
- Assaf, MD, (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta. EGC
- Damaiyanti, M, (2008). Komunikasi Terapeutik. Jakarta: Salemba Medika
- Lies Indriyatni, "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Ungaran Kabupaten Semarang", Jurnal STIE Semarang, Vol. 3(2), Edisi Juni 2011. <http://eprints.undip.ac.id/34645/1/Jurnal-Lies>
- Munfaidah Lili. (2008). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Medical Bedah Panemnan Senopati Bantul Yogyakarta. Tidak diterbitkan. Program Studi S1 Keperawatan Universitas Respati Yogyakarta.
- Musliha, (2009). Komunikasi Keperawatan (plus materi komunikasi terapeutik). Yogyakarta : Nuha Medika
- Panduan Stikes Muhammadiyah Sidrap, 2019
- Permendagri Nomor 30 tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Permendagri Nomor 39 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).
- Permenkes RI Nomor 028 /Menkes/Per/I/2011 tentang klinik. <http://perdhaki.org/content/permenkes-ri-no-028menkesperi2011-tentang-klinik>
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, "Manajemen Pelayanan", Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Silalahi, Ulber. 2006. "Metode Penelitian Sosial", Unpar Press, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011, "Reformasi Pelayanan Publik", Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sitorus, R, (2007). Model Praktek Keperawatan Profesi di Rumah Sakit, Jakarta: EGC
- Soebiyantoro, Edy, 2009, "Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Kualitas Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan", eprints.upn.ac.id/222/1/jurnal-manajemen-3-2.pdf.
- Valentina Annisa Febriani, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo), <http://eprints.undip.ac.id/26970/>