

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS

### *PATIENT SATISFACTION LEVEL OF PUSKESMAS HEALTH SERVICES*

**Sri Hardi Wuryaningsih, Jujuk Proboningsih, Aris Winarno**

Prodi D III Keperawatan Kampus Soetomo Poltekkes Kemenkes Surabaya

#### **ABSTRAK**

Jenis penelitian adalah Deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Widang Tuban. Kepuasan pasien meliputi hubungan perawat-pasien, kenyamanan pelayanan, kepuasan pasien berdasarkan tentang pengetahuan dan kemampuan teknis perawat, kepuasan pasien tentang efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Widang. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap maupun yang rawat jalan di puskesmas Widang Tuban. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar pasien puas tentang hubungan perawat-pasien, setengahnya pasien puas tentang kenyamanan pelayanan, sebagian besar pasien puas tentang pengetahuan dan kemampuan teknis perawat, setengahnya pasien puas tentang efektifitas pelayanan kesehatan.

Kata-kata kunci: Kepuasan, Pasien, puskesmas

#### **ABSTRACT**

*This research is a descriptive study with cross sectional approach. The purpose of identifying the level of patient satisfaction in health care at Puskesmas of Widang Tuban. Patient satisfaction includes: nurse-patient relationships, comfort care, on knowledge and technical skills nurses, the effectiveness of health services at Puskesmas Widang. The population in this study were all inpatients and outpatient in Puskesmas Widang Tuban. Hasil study found most patients satisfied about nurse - patient relationship, half of patients are satisfied about comfort care, most patients are satisfied about the nurse's knowledge and technical skills, half of patients are satisfied with effectiveness of health care.*

*Key words : Satisfaction, Patient, Puskesmas*

Alamat Korespondensi : E-mail: srihardiwuryaningsih@gmail.com

#### **PENDAHULUAN**

Sistem pelayanan kesehatan mencakup pelayanan kedokteran (medical services) dan pelayanan kesehatan masyarakat (public health services). Adapun secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sub sistem pelayanan kesehatan, yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Secara bertahap sistem pelayanan kesehatan dikembangkan sebagai bagian dari sistem (Azwar, 1996).

Salah satu pusat pelayanan kesehatan adalah Puskesmas atau Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima, terjangkau oleh masyarakat dan menggunakan hasil pembangunan ilmu pengetahuan dan teknologi

tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Soejadi, 2001).

Masalah yang sering terjadi pada pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas adalah pelayanan kesehatan di anggap kurang memuaskan oleh pasien/konsumen tepatnya pada tenaga SDM dan fasilitas Puskesmasnya misal saat pelayanan banyak betugas puskesmas kurang ramah dan di anggap kurang berkompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti salam, senyum dan tanya dalam hal ini bisa di katagorikan dalam hubungan perawat dengan pasien serta penanganan yang cepat dalam memberikan pelayanan kesehatan termasuk dalam efektifitas pelayanan kesehatan, untuk fasilitas kamar mandi dan ruang tunggu di rasa kurang dalam hal kebersihannya, di samping itu banyak pasien atau klien mengatakan bahwa banyak kemampuan tenaga kesehatan yang dianggap belum memenuhi standar kompetensi yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan dalam hal ini masuk pengetahuan dan kemampuan teknis perawat atau tenaga kesehatan, untuk kenyamanan pelayanan

banyak pasien yang mengatakan kurang puas itu dikarenakan saat tindakan tidak ada penjelasan dari tenaga kesehatan atau perawat (Kotler, 2000). Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada instansi pemerintah penyediaan layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien/konsumen, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Puskesmas Widang Kabupaten Tuban.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Puskesmas Widang Kabupaten Tuban. Jumlah kunjungan pasien mulai tahun 2009-2010 yang masing-masing diambil dari bulan Agustus-November mengalami penurunan. Pada tahun 2009 klien yang berobat sebanyak 8174 sedangkan tahun 2010 yaitu sebanyak 7409 klien, terlihat jelas bagaimana penurunan jumlah klien yang berobat di Puskesmas Widang Kabupaten Tuban

Dari hasil wawancara 20 pasien mengatakan bahwa pelayanan Puskesmas belum sepenuhnya memuaskan tepatnya pada pendekatan dan perilaku petugas, informasi yang diterima, pada waktu tunggu dan fasilitas umum yang tersedia. Kondisi ini di ungkapkan sendiri oleh klien dan keluarganya, adapun keluhan dan ketidakpuasan yang banyak di ungkapkan adalah tentang pelayanan kesehatan, terutama pada waktu tunggu yang lama itu dikarenakan banyak petugas kesehatan yang datang terlambat dari jam kerja, petugas yang kurang ramah dalam pelayanan seperti salam, senyum, tanya dan untuk fasilitas yang kurang mendukung seperti kamar mandi yang kotor. Untuk sisanya mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan.

Peran perawat dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan terkait dengan kebutuhan pasien akan kepuasan terhadap pelayanan yang di berikan. Kepuasan pasien merupakan situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya.

Tujuan umumnya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Widang Kabupaten Tuban. Tujuan khusus : 1) mengidentifikasi kepuasan pasien tentang hubungan perawat-pasien di Puskesmas Widang.2) Mengidentifikasi kepuasan pasien tentang kenyamanan pelayanan di Puskesmas Widang.3) Mengidentifikasi kepuasan pasien berdasarkan tentang pengetahuan dan kemampuan teknis perawat di Puskesmas Widang.4) Mengidentifikasi kepuasan pasien tentang efektifitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Widang.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Populasi seluruh pasien

rawat inap maupun yang rawat jalan di puskesmas Widang Tuban pada tahun 2010 sebesar 8174 orang. Rata-rata 681 pasien setiap bulannya. Sampel dalam penelitian ini adalah sebgaiian pasien yang berobat di puskesmas Widang Tuban. Besar Sampel 30 orang. Teknik pengambilan sampel dengan *non probability* sampling menggunakan pendekatan *consecutiv sampling* adalah cara pengambilan sampel ini dilakukan dengan memilih sampel yang memenuhi kriteria sampel penelitian sampai kurun waktu tertentu sehingga jumlah sampel terpenuhi.

Variabel penelitian adalah tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang meliputi: Hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan memilih fasilitas pelayanan, pengetahuan dan kompetensi teknis perawat, efektifitas pelayanan. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei-Juni 2011 di puskesmas widang kabupaten Tuban.

Instrumen penelitian dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis secara deskriptif dengan memberikan gambaran umum obyek penelitian. Untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pengguna jasa, dapat menggunakan skala Likert.

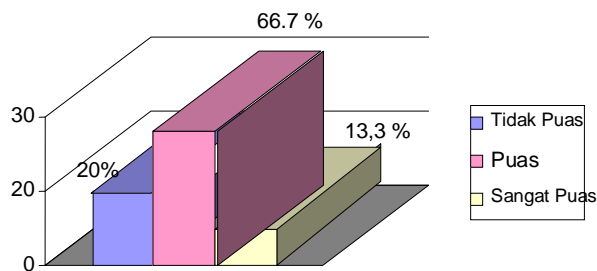
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pasien

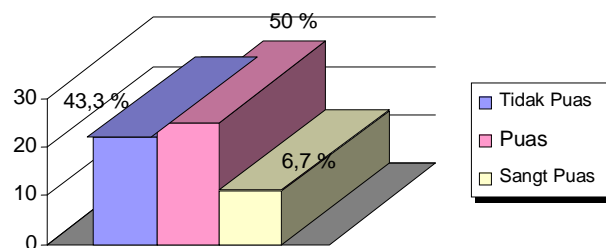
1. Distribusi Jenis Kelamin Pasien: sebagian besar (56,7%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan sisanya berjenis kelamin laki-laki (43,3%).
2. Distribusi Umur Pasien: sebagian besar (56,7%) berumur 31-40 tahun, sebagian kecil (33,3%) berumur 41-50 tahun dan sebagian kecilnya lagi (10%) berumur 21-30 tahun.
3. Distribusi Pendidikan Pasien: setengahnya (50%) pendidikan terakhirnya SLTA, hampir setengahnya (46,7%) dan sebagian kecil (3,3%) pendidikan Perguruan tinggi/D III.

### Tingkat kepuasan pasien tentang hubungan perawat dengan pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar (66,7%) menjawab puas, dan hampir setengahnya menjawab tidak puas (20%) dan sebagian kecil (13,3%) menjawab sangat puas. Dari sebagian besar (66,7%) pasien yang menjawab puas kebanyakan mengatakan puas terhadap hubungan individual. Pasien mengatakan yang sering disapa atau yang diberi perhatian lebih biasanya pasien yang sudah di kenal atau yang ada hubungan keluarga dengan perawat atau anggota kesehatan yang lain.



Gambar 1 Tingkat Kepuasan Pasien tentang Hubungan Perawat Dengan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Widang Tuban, 26 Mei–04 Juni 2011



Gambar 2 Tingkat Kepuasan Pasien tentang Kenyamanan pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Widang Tuban, 26 Mei- 04 Juni 2011

Menurut Azwar (2008), hubungan perawat dengan pasien adalah hubungan yang sangat individual, oleh karena itu diharapkan kesediaan para petugas kesehatan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pasien. Respon positif, sikap dan perhatian perawat yang diberikan kepada pasien dan keluarga dalam memberikan pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan terdapat (20%) merasa tidak puas tentang hubungan perawat dengan pasien. Perasaan tidak puas tersebut merupakan ungkapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yang menunjukkan adanya tuntutan untuk lebih baik lagi artinya sikap, perhatian, respon positif perawat terhadap setiap pertanyaan pasien dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dengan cara memperbaiki sikap perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan yaitu melakukan pendekatan terhadap pasien yang akan menjalani pengobatan/berobat, perawat memperkenalkan diri kepada pasien dan keluarga, selalu menyapa pasien, selalu memberikan respon positif dalam menjawab setiap pertanyaan pasien dan keluarga, serta bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien diharapkan pasien yang menjalani pengobatan akan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Widang.

#### Tingkat kepuasan pasien tentang kenyamanan pelayanan

Berdasarkan gambar 2 menunjukkan setengahnya (50%) menjawab puas dan hampir setengahnya menjawab tidak puas (43,3%) dan sebagian kecil (6,7%) menjawab sangat puas. Dari setengahnya (50%) pasien yang menjawab puas kebanyakan mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan tentang ketenangan dan kebersihan baik di dalam maupun di luar ruangan pelayanan kesehatan.

Menurut Azwar (2008), kenyamanan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit menyangkut kelengkapan fasilitas yang dimiliki, sikap dan tindakan pelaksana. Memberikan penjelasan mengenai peraturan atau tata tertib, fasilitas yang tersedia, tempat – tempat yang penting untuk kelancaran perawatan, sikap petugas menjaga ketenangan dan kebersihan ruangan.

Ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan terdapat (43,3%) merasa tidak puas tentang kenyamanan pelayanan. Perasaan tidak puas tersebut menunjukkan pelayanan kesehatan yang masih perlu lagi ditingkatkan pelayanannya, artinya informasi tentang peraturan atau tata tertib, fasilitas yang tersedia, tempat yang penting untuk kelancaran perawatan pada pelayanan kesehatan masih belum jelas dan belum sangat memuaskan baik bagi pasien maupun keluarga pasien.

Agar pasien saat pertama kali menjalani pengobatan tidak bingung, karena tidak tahu dimana harus menyelesaikan administrasi, tempat kantor TU, atau di kamar mandinya, dimana perawatnya, tetapi pasien akan merasa nyaman dalam menjalani pengobatan, maka perlu adanya penjelasan oleh petugas tentang peraturan dan tata tertib rumah sakit, fasilitas yang tersedia di rumah sakit, tempat-tempat penting untuk kelancaran kesehatan (ruang perawat, TU, kamar mandi dan lain-lain) kepada keluarga dan pasien saat pertama kali menjalani pengobatan, serta menjaga ketenangan atau suasana nyaman, dan kebersihan di ruangan. Dengan harapan keluarga dan pasien akan merasa sangat puas dengan pelayanan keparawatan yang diberikan.

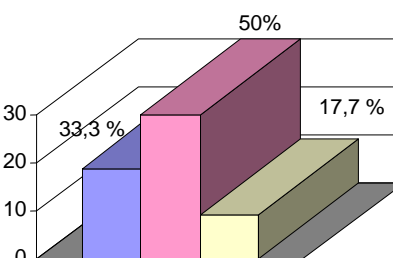
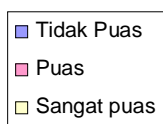
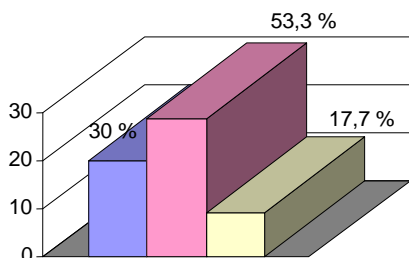
#### Tingkat kepuasan pasien tentang kebebasan memilih fasilitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar (53,3%) menjawab puas, hampir setengahnya (30%) menjawab tidak puas dan

sebagian kecil (17,7%) menjawab sangat puas. Dari sebagian besar (53,3%) pasien yang menjawab puas kebanyakan mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan terutama pada kebebasan memilih fasilitas pelayanan kesehatan perawatan yang sesuai kemampuan finansial jadi pasien bisa

merasa nyaman karena sesuai dengan suasana hatinya atau keinginan hatinya.

Menurut Azwar (2008), pasien diberikan kebebasan memilih dokter dan perawat yang akan merawatnya, serta kelas perawatan yang diinginkan sesuai dengan kemampuan finansial yang dimiliki pasien.



Gambar 3 Tingkat Kepuasan Pasien tentang Kebebasan Memilih Fasilitas pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Widang Tuban, 26 Mei-04 Juni 2011

Gambar 4 Tingkat Kepuasan Pasien tentang Pengetahuan Dan Kompetensi Teknis Perawat pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Widang Tuban, 26 Mei- 04 Juni 2011

Ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan terdapat (30%) merasa tidak puas tentang kebebasan memilih fasilitas pelayanan. Hasil tidak puas tersebut menunjukkan pelayanan terhadap aspek kebebasan memilih fasilitas pelayanan masih perlu lagi ditingkatkan pelayanannya, artinya kebebasan pasien memilih fasilitas pelayanan kelas perawatan yang sesuai kemampuan finansialnya dan kebebasan waktu dalam berkonsultasi kondisi kesehatannya dengan tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat pada pelayanan kesehatan masih belum sangat memuaskan dan perlu ditingkatkan lagi.

sebagian kecil (17,7%) menjawab sangat puas. Dari setengahnya (50%) pasien yang menjawab puas kebanyakan mengatakan puas terhadap pelayanan kesehatan tentang kecepatan untuk mengatasi masalah atau keluhan pasien, hanya untuk kekurangannya banyak pasien yang mengeluhkan tentang informasi yang di dapat secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya.

Pada kebebasan memilih fasilitas pelayanan terutama kebebasan memilih dokter untuk di ruang pengobatan masih belum memenuhi harapan pasien karena sebagai Puskesmas tempat pengobatan pertama merupakan bagian dari rumah sakit pendidikan dimana dokter sebagai pemberi pelayanan masih terikat dengan peraturan pendidikan, namun didalam pelaksanaan pemberian pelayanan termasuk waktu konsultasi akan memberikan pelayanan yang sama dan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pasien. Perlu adanya penataan kembali jadwal kontrol rutin bagi pasien yang di anjurkan untuk kontrol rutin sesuai dengan anjuran dokter untuk lama pengobatannya.

Menurut Azwar (2008), kemauan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang diajukan pasien, pasien dapat informasi secara lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya.

**Tingkat kepuasan pasien tentang pengetahuan dan kompetensi teknis perawat**

Kenyataan di Puskesmas Widang terdapat (33,3%) merasa tidak puas tentang pengetahuan dan kompetensi perawat. Hasil tidak puas tersebut menunjukkan pelayanan terhadap aspek pengetahuan dan kompetensi yang masih perlu lagi ditingkatkan pelayanannya, artinya pengetahuan dan ketrampilan perawat dalam menjelaskan tujuan dan prosedur tindakan kesehatan sebelum melakukan tindakan, memperhatikan keluhan pasien, menanggapi keluhan pasien, pada pelayanan kesehatan masih belum sangat memuaskan dan perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan setengahnya (50%) menjawab puas, hampir setengahnya menjawab tidak puas (33,3%) dan

Pasien akan merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Widang apabila terdapat peningkatan pelayanan keparawatan dengan jalan memperbaiki kualitas sumber daya manusianya dengan memberikan pelatihan, khursus, seminar dan sebagainya.

**SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan dalam penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan :1) Sebagian besar pasien puas terhadap hubungan perawat dengan pasien pada pelayanan kesehatan 2) Hampir setengahnya pasien puas terhadap kenyamanan pelayanan pada pelayanan kesehatan 3) Sebagian besar pasien puas terhadap kebebasan memilih fasilitas pelayanan pada pelayanan kesehatan 4) Setengahnya pasien puas terhadap pengetahuan dan kompetensi perawat pada pelayanan kesehatan.

Hal yang perlu disarankan pada penelitian ini adalah : 1) Diharapkan dapat dijadikan sebagai tolak ukur perubahan bentuk pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan pasien. 2) dapat memberikan masukan bagi instansi kesehatan khususnya puskesmas untuk melakukan pembenahan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Terutama pada pelayanan kesehatan tentang hubungan perawat-pasien yaitu meliputi sikap perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan seperti memperkenalkan diri kepada pasien dan keluarga dan menjawab semua pertanyaan pasien disamping itu pemanfaatan fasilitas kesehatan harus lebih di tingkatkan dengan cara menjalin komunikasi yang lebih baik antara perawat dan pasien. jadwal kontrol harus sesuai dengan anjuran dokter untuk lama pengobatannya untuk yang terakhir perlu adanya peningkatan pelayanan kesehatan dengan cara memperbaiki kualitas sumber daya manusianya dengan memberikan pelatihan-pelatihan, khursus, seminar dan sebagainya.3) bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

**DAFTAR ACUAN**

Alma, Buchari,(2000). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta

Azwar, Asrul, 2008. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi III. Jakarta: Binapura Aksara.

\_\_\_\_\_, 2008. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Revisi VI, Jakarta: Rineka Cipta, hal. 150–170.

Azwar, Asrul, 2006. *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 41–54.

Departemen Kesehatan RI.2005.*Pedoman Panduan Pengajaran di Poltekkes Surabaya*. Kalangan Sendiri. <http://poltekkesdepkes-sby.ac.id>

Departemen Kesehatan RI,2000. *Standar Asuhan Keperawatan Rumah Sakit*. Jakarta.

Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta: PT Indeks.

Nasution, M, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Nursalam,2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Medika.

Soejadi, 2001. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*, Jakarta: Katiga Bina,. Hal 13 – 17.

Sugiyono,2006. *Statistika Nonparametis untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta

Tjiptono,F, 2000. *Prinsi-Prinsip Totan Quality Service*, Yogyakarta: Andi

Wijono, Djoko,2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Vol I, Surabaya: Airlangga University Press