

Studi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Situ Sumedang

Mochammad Halim Nurrachman W S*, Adjat S Rasjad, Agus Muharam

Prodi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*mochalim27@gmail.com, adjatsrasyad@gmail.com, dragusmh84@gmail.com

Abstract. Health services are one of the factors that affect the welfare of the community. The health facility that provides the easiest access to health services is the Puskesmas. Puskesmas provide integrated and comprehensive services to the community to improve health services in Indonesia, so that the health services provided by the puskesmas must be good in order to make patients satisfied. This study aims to see the suitability of health services with patient satisfaction at the Situ Sumedang Health Center. This research is an observational analytic study using a cross sectional approach. Data analysis used the Chi-Square test with SPSS version 20. Data were collected using a questionnaire to 99 people who had visited the Situ Sumedang Health Center. Based on the research conducted at the Situ Sumedang Health Center, the results obtained from the five dimensions studied, namely most of the respondents thought that the level of service quality was good at the Situ Sumedang Health Center there were 45 people (45.5%) and most of the respondents were satisfied with the service at the Situ Sumedang Health Center. as many as 60 people (60.6%). There is a match between the quality of service and patient satisfaction at the Situ Sumedang Public Health Center. The conclusion of this study is that good service quality at the Puskesmas can increase patient satisfaction at the Situ Sumedang Health Center.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfactory, Health Center.*

Abstrak. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kesejahteraan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang menyediakan akses pelayanan kesehatan paling mudah untuk didapatkan yaitu Puskesmas. Puskesmas memberi layanan terpadu dan menyeluruh terhadap masyarakat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Indonesia, sehingga pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh puskesmas harus baik agar membuat pasien puas. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kesesuaian pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada Puskesmas Situ Sumedang. Penelitian ini merupakan penelitian dengan desain analitik observasional melalui pendekatan *cross sectional*. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dengan SPSS versi 20. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner kepada 99 orang yang pernah berkunjung ke Puskesmas Situ Sumedang. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di Puskesmas Situ Sumedang didapatkan hasil dari lima dimensi yang diteliti, yaitu sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kualitas pelayanan baik pada Puskesmas Situ Sumedang terdapat 45 orang (45,5%) dan sebagian besar responden puas dengan pelayanan di Puskesmas Situ Sumedang sebanyak 60 orang (60,6%). Terdapat kesesuaian antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di puskesmas situ sumedang. Simpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang baik pada Puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien pada Puskesmas Situ Sumedang.

Kata Kunci: *Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas.*

A. Pendahuluan

Salah satu indikator penentu kesejahteraan masyarakat adalah kesehatan. Oleh sebab itu, menyediakan fasilitas berupa pelayanan kesehatan dengan mutu baik padapada masyarakat merupakan sebuah keharusan dan mesti menjadi aspek yang harus diperhatikan oleh pemerintah. Pemberian layanan kesehatan untuk masyarakat bertujuan menciptakan lingkungan sekaligus budaya hidup sehat di tengah masyarakat. Salah satu upaya merealisasikannya adalah dengan membentuk fasilitas pelayanan Kesehatan, disetiap daerah minimal mempunyai fasilitas kesehatan untuk menunjang kesehatan masyarakat Indonesia, mulai dari fasilitas kesehatan tingkat 1, 2 maupun 3. Untuk daerah kota bisa meliputi dari rumah sakit, klinik, hingga faskes lainnya. Sedangkan untuk di bagian desa itu rata-rata hanya memiliki puskesmas sebagai layanan kesehatan. Puskesmas dapat dikatakan adalah unit organisasi fungsional, penyelenggara layanan kesehatan yang paripurna, menyeluruh, dan merata yang keberadaannya di masyarakat mendapat keberterimaan dan keterjangkauan untuk seluruh lapisan, serta dalam pelaksanaannya menerapkan pengembangan-pengembangan iptek yang sesuai dengan kegunaannya, ditujukan untuk masyarakat demi tercapainya tujuan kesehatan secara optimal dengan terus memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap tiap individu. Dengan demikian itu, puskesmas memiliki posisi yang krusial, sebagai andalan ataupun tumpuan dalam sistem layanan kesehatan dan juga puskesmas merupakan instansi kesehatan pertama yang berhadapan langsung dengan pasien yang mengharuskan semua pelayanan dari puskesmas memnuhi harapan dari pasien sehingga pasien tidak kecewa dan kembali lagi ke puskesmas di karenakan sistem kesehatan yang optimal tidak langsung ke fasilitas kesehatan tingkat ke 2 atau 3 melainkan ke fasilitas kesehatan tingkat 1 terlebih dahulu.^{1 2 3}

Di Indonesia sendiri sudah terdapat 10.230 Puskesmas yang tersebar. Indonesia sendiri memiliki rasio target nasional sebesar 1:30.000 per satu wilayah, dan salah satu yang masih belum memenuhi adalah provinsi Jawa Barat dengan rasio 1:45.687 dengan dengan puskesmas yang berjalan sejumlah 1093, meliputi 794 puskesmas nonrawat inap dan 299 puskesmas rawat inap.^{4 5 6}

Salah satu wilayah di Jawa Barat yang belum memenuhi rasio puskesmas per penduduk adalah Sumedang dengan total penduduk Sumedang sejumlah 1,142,097 orang berdasarkan BPS Kabupaten Sumedang, dan rasio sebesar 1:33,000.⁷

Pelayanan di puskesmas merupakan suatu tindakan yang harus memiliki pelayanan yang baik dikarenakan puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat kesatu yang diwajibkan memenuhi standar mutu tertentu dalam pelayanannya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.⁸

Berdasarkan dari penelitian Novira A, dkk (2019), banyak pengaruh dari dimensi atau karakteristik kualitas layanan termasuk faktor Tangible, Reabilitas, Responsif, Empati, Assurance terhadap kepuasan dari pasien. Dan dari hasil penelitian ini sudah banyak yang terpuaskan dengan pemberian pelayanan puskesmas terkait dan berharap masih bisa ditingkatkan lagi kedepanya dari beberapa faktor. Seperti fasilitas parkir yang belum memadai.

Berdasarkan dari penelitian Sri Emilia (2016), puskesmas sindangjawa, Cirebon diharuskan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dari dimensi Reabilitas (62 %), Responsif (80%), Empati (56%), permasalahan seringkali menjadi keluhan pasien terkait dengan kurangnya informasi mengenai kegunaan sebuah obat secara jelas, terdapatnya sejumlah pegawai yang tak ramah dan tak tanggap dalam merespons dan memberi pelayanan pasien yang telah datang.¹⁰

Berdasarkan dari penelitian Eninurkhayatun B, dkk (2017), terdapat sejumlah pasien yang mengeluhkan waktu dalam menunggu antrean loket pendaftaran. Mereka dapat menunggu hingga 30 menit bahkan lebih, kemudian waktu menunggu dalam layanan dokter yang cenderung lama, hingga pegawai ataupun petugasnya yang kurang memiliki keramahan.¹¹

Puskesmas dalam hal ini perlu memberi pelayanan yang baik, sehingga diperlukan peningkatan kualitas dalam melayani, khususnya aspek-aspek yang sebelumnya telah dipaparkan dalam penelitian ini. Mengacu pada temuan yang dihasilkan dalam penelitian ini, aspek-aspek tersebut menjadi hal yang oleh pelanggan/pasien dirasa penting, tetapi dalam kenyataannya mereka belumlah merasa terpenuhi harapannya. Oleh karenanya, pasien ataupun

keluarga berubah tak tertarik dengan penyedia jasa apabila pelayanannya masihlah kecil memenuhi ekspektasi mereka (dalam hal ini, mutu penyedia jasa mereka persepsikan pelayanan yangburuk). Sementara itu, apabila jasa dirasa memenuhi ekspektasi ataupun harapan pelanggan, maka kualitasnya akan dipersepsi oleh mereka baik. Persepsi mutu ataupun kualitas jasa yang baik dari pasien ataupun konsumen, menjadi penyebab seorang konsumen memiliki loyalitas sehingga nantinya dapat mempergunakan lagi penyedia jasa tersebut.¹²

Atas semua yang di paparkan di atas, penulis bermaksud untuk meneliti kepuasan pelanggan di Puskesmas Situ Sumedang, dengan harapan mendapatkan gambaran kualitas pelayanan di Puskesmas Situ Sumedang.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analitik. Subjek penelitian yaitu masyarakat yang pernah mendapatkan perawatan di Puskesmas Situ Sumedang. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* yakni mengukur variabel dalam waktu yang sama. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Situ Sumedang

Kriteria inklusi meliputi masyarakat yang pernah berobat atau mengantar anggota keluarga berobat ke Puskesmas Situ Sumedang pada kurang lebih 6 bulan terakhir, Mampu baca tulis, Subjek penelitian berusia 18 tahun ke atas. Kriteria eksklusi meliputi memiliki keluarga yang bekerja di Puskesmas Situ Sumedang dan tidak bersedia mengikuti penelitian. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, didapatkan 99 orang

Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis *univariate* dan *bivariate*. Analisis univariat menjelaskan pelayanan puskesmas dan kepuasan pasien menggunakan Microsoft excel dengan penyajian frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat Kesesuaian antara pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien yang diukur dengan uji Chi-square menggunakan aplikasi SPSS.

C. Hasil Penelitian dan Diskusi

Dalam penelitian ini, terdapat dua karakteristik responden, yakni berupa jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Berikut adalah gambaran karakteristik responden yang ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-Laki	44	44.4
Perempuan	55	55.6
Pendidikan Terakhir		
SD/Sederajat	2	2.0
SMA/Sederajat	66	66.7
SMP/Sederajat	31	31.3

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 99 orang mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebesar 55,6%. Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas memiliki pendidikan terakhir SMA dengan persentase 66,7%, urutan kedua paling banyak berpendidikan SMP dengan persentase 31,3%.

Gambaran Kualitas Pelayanan Puskesmas Situ Sumedang

Agar penelitian yang dilakukan peneliti lebih mudah, maka kuesioner yang telah disediakan disebarkan oleh penulis kepada beberapa responden untuk menggambarkan kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang. Dalam penelitian ini, datanya pun didapatkan dari 99 orang pasien setelah kuesioner disebarkan oleh penulis, dengan menggunakan aspek *tangibel*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

Tabel 2. Rentang Klasifikasi Variabel

No	Lebar Interval	Kriteria Pelayanan Kesehatan
1	1.00 – 1.80	Sangat tidak baik
2	1.81 – 2.60	Tidak baik
3	2.61 – 3.40	Cukup baik
4	3.41 – 4.20	Baik
5	4.21 – 5.00	Sangat baik

Sumber : data olahan

Berikut merupakan rekapitulasi kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang berdasarkan nilai rata-rata.

Tabel 3. Gambaran kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang

Aspek	Mean	Interpretasi
Tangibles	3.63	Baik
Reliability	3.62	Baik
Responsive	3.34	Cukup
Assurance	3.63	Baik
Emphaty	3.6	Baik
Mean	3.56	Baik

Hasil pengkategorian kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang berada pada kriteria baik rata-rata nilainya sebesar 3.56 yang artinya ada di rentang antara 3.41 – 4.20. Tingkat kualitas pelayanan tertinggi pada aspek *tangibles* dan *assurance* dengan nilai rata-rata 3.63 (baik) dan tingkat kualitas pelayanan terendah pada aspek *responsiveness* dengan nilai rata-rata 3.34

Berdasarkan pertanyaan terkait dengan tingkat kualitas pelayanan untuk tiap dimensi diketahui bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang sebagian besar telah dikategorikan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata menjawab baik pada tiap dimensi.

Berikut merupakan kategorisasi tingkat kualitas pelayanan berdasarkan persentase total.

Tabel 4. Kategorisasi Tingkat Kualitas Pelayanan

Tingkat Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	19	19.2
Baik	45	45.5
Cukup Baik	21	21.2
Tidak Baik	13	13.1
sangat tidak baik	1	1.0
Total	99	100.0

Hasil pengkategorian tingkat tingkat kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang adalah sebagai berikut. Dari 99 orang pasien , 19 orang (19,2%) sangat baik, 45 orang (45,5%) baik, 21 orang (21,2%) cukup baik, , 13 orang (13,1%) tidak baik dan 1 orang (1.0%) sangat tidak baik.

Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan Pasien Puskesmas Situ Sumedang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Situ Sumedang

Kriteria	Jumlah (n)	Persentase (%)
Puas	60	60.6
Tidak puas	39	39.4
Total	99	100.0

Tabel 5 menunjukkan jumlah dan persentase tingkat kepuasan pasien Puskesmas Situ Sumedang yaitu sebanyak 60 orang atau 60.6% menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Situ Sumedang.

Kesesuaian Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Penilaian Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pada pasien Puskesmas Situ Sumedang dilakukan dengan membagi kedua variable menjadi beberapa kategori. Variable kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 kategori Untuk menganalisis secara bivariat Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan menggunakan uji *Chi Square*

Pengambilan kesimpulan pada uji *Chi Square* dilakukan oleh peneliti dengan melihat nilai p. jika nilai p lebih kecil dari 0,05 ($P < 0,05$), dapat diartikan bahwa terdapat Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien Puskesmas Situ Sumedang, dapat diartikan bahwa terdapat Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pada responden. Hasil analisis di tampilkan pada table 6.

Tabel 6. Kesesuaian antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan

Variabel	KEPUASAN				Total	<i>p-value</i>
Kualitas pelayanan	Puas		Tidak			
	n	%	n	%		
Tidak Baik	0	0.0	13	13.1	13	0,000
Cukup Baik	0	0.0	21	21.2	21	
Baik	40	40.4	5	5.1	45	
Sangat Baik	20	20.2	0	0.0	20	
Total	60	60.6	39	39.4	99	

*uji chi square

Tabel 6 menunjukkan bahwa 13 orang yang mendapat kualitas pelayanan tidak baik memiliki hasil tidak puas sebanyak 13 orang, sedangkan 21 orang yang mendapat kualitas pelayanan cukup baik memiliki hasil tidak puas sebanyak 21 orang, 45 orang yang mendapat kualitas pelayanan baik memiliki hasil puas sebanyak 40 orang, dan 20 orang yang mendapat kualitas pelayanan sangat baik memiliki hasil puas sebanyak 20 orang. Berdasarkan hasil hitung, ditunjukkan bahwa nilai probabilitasnya (*p-value*) antara tingkat Kesesuaian kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Situ Sumedang memiliki 0,000. Dalam sebuah penelitian, jika nilai *p*-nya lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa ada Kesesuaian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien Puskesmas Situ Sumedang.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan penelitian berkenaan dengan Kesesuaian Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Situ Sumedang, maka dapat diambil simpulan, yakni kualitas pelayanan Puskesmas Situ Sumedang kriteria baik diseluruh dimensi *service quality* kecuali pada dimensi *responsiveness* dikriteria cukup baik.

Acknowledge

Penulis ucapkan terima kasih kepada Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung dan kepala puskesmas yang telah mengizinkan penelitian dan seluruh responden pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] KEMENTRIAN RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. *Appl Microbiol Biotechnol*. 2014;85(1):2071–9.
- [2] Ali PB, et al. Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskemas. Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. 2018. 125 p.
- [3] Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas IK. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *J Kesehat Masy Terpadu*. 2018;1(2):85–102.
- [4] Indonesia KKR. Profil Kesehatan Indonesia 2020
- [5] KEMENTRIAN RI. Profil Kesehatan Jawa Barat Tahun 2020. Vol. 5, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents. 2014. 40–51 p.
- [6] KEMENTRIAN RI. Profil Kesehatan Jawa Barat Tahun 2018. 2018;
- [7] BPS Kabupaten Sumedang. Kabupaten Sumedang Dalam Angka. 2020;1–200.

- [8] Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2019;2(2):55.
- [9] Novira A, Priatna R, Pradesa HA. Peran Kualitas Layanan Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. Jemap. 2020;3(2):287.
- [10] Emilia S. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. patient Satisf Puskesmas, SERVQUAL
- [11] Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. J Kesehat Masy. 2017;5(4):33–42.
- [12] Radito T. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. J Ilmu Manaj. 2014;11(2):1–25.
- [13] Ernawati F. Evaluasi Kelayakan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Fktp) Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Berdasarkan Aspek Kredensialing. 2015;121.
- [14] KEMENTERIAN RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. Bioinformatics. 2006;22(7):874–82.
- [15] Effendi K, Junita S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. Excell Midwifery J Kedokt 2019;3(2):82–90.
- [16] Putri WCWS, Yuliyatni PCD, Aryani P, Sari KAK, Sawitri AAS. Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- [17] Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S, et al. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Kesmas. 2018;7(3):1–8.
- [18] Siu NYM. Essentials of Services Marketing. Vol. 19, Managing Service Quality: An International Journal. 2009. 486–487 p.
- [19] Mudie P, Pirrie A. Services marketing management. Services Marketing Management. 2012. 1–267 p.
- [20] Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance
- [21] Riandi R, Yuliawati R. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018. Progr Stud Ilmu Kesehat Masy Fak Ilmu Kesehat Univ Muhammadiyah Kalimantan Timur
- [22] Rusman ADP. The Relationship Between The Quality Of Health Services And Patient Satisfaction Of Users Of The Social Security Organizing Body (Bpjs) At The Maiwa Health Center In Enrekang Regency Nurheda 1) Usman. 2018;1(1):2614–3151.
- [23] Fernanda, Dika Rifky, Yuniarti, Lely (2021). *Hubungan Rasio CT dan Ekspresi Gen E dengan Kejadian Gagal Napas pada Pasien Covid-19 Rawat Inap di RS X*. 1(2). 107-115.