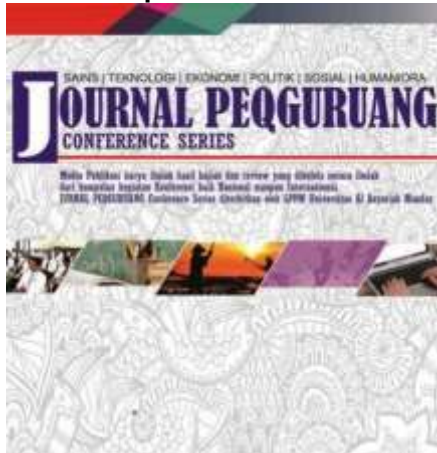


Graphical abstract



GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLI UMUM PUSKESMAS PELITAKAN KEC.TAPANGO KAB.POLEWALI MANDAR

¹Fanny Dwi Irmala Ali ²Urwatil Wusqa Abidin,

³Muh.Said Mukharrim,

¹Universitas Al-Asyariah Mandar

*Corresponding author

¹ fannydwi758@gmail.com

urwaabidin95169@gmail.com

saidmukharrim@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt. The general purpose of this study was to describe the patient's satisfaction with health services at the Pelitakan Public Health Center, with this type of quantitative research using a descriptive approach and using the Accidental Sampling technique to obtain a sample of 272 respondents. This description of satisfaction was measured using a questionnaire. The results of this study with univariate analysis test, obtained a picture of patient satisfaction seen from the four categories of Technical Competence, Efficiency, Continuity, and Comfort, the picture of satisfied as much as 240 or 88.2% and dissatisfied as much as 32 or 11.8%.

Keywords: *description of satisfaction, service, health center*

Abstrak

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari pelayanan yang diterima setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas pelitakan, dengan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik *Accidental Sampling* dengan diperoleh sampel sebanyak 272 responden. Gambaran kepuasan ini diukur menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini dengan uji analisis univariat, diperoleh gambaran kepuasan pasien dilihat dari empat kategori Kompetensi Teknis, Efisiensi, Kontinuitas, dan Kenyamanan maka gambaran puas sebanyak 240 atau 88,2% dan tidak puas sebanyak 32 atau 11,8%.

Kata kunci: *gambaran kepuasan, pelayanan, puskesmas*

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v5i1.3571>

Received : 12 Agustus 2022 | Received in revised form : 6 Oktober 2022 | Accepted : 24 Mei 2023

1. PENDAHULUAN

Mutu ialah kesesuaian terhadap kebutuhan, jika mutu rendah maka hasilnya dari ketidakcocokan. Kualitas tidak sama dengan kemewahan. Sebuah layanan yang memenuhi semua karakteristiknya akan dianggap berkualitas tinggi, apa pun bentuk layanannya. Diketahui bahwa ada hubungan yang erat antara biaya dan kualitas. jika kualitas dapat dicapai, dapat diukur, dapat bermanfaat maka suatu sistem yang berberorientasi untuk peningkatan kualitas dapat mencegah kesalahan dalam evaluasi. (Emiliana, 2013).

Kepuasan pasien tingkat perasaan pasien sebagai akibat dari pemberian pelayanan medis yang diterima setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakannya; seorang pasien akan merasa puas jika kualitas pelayanan medis yang diterima sama atau melebihi harapan, (Purnamasari, 2020). Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah tanggapan konsumen terhadap penilaian atas ketidaksesuaian/tidak konfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah menggunakannya.

Kepuasan pasien adalah tujuan utama puskesmas agar pasien berkunjung secara berulang ke puskesmas Pasien yang puas akan membuat pasien tetap menggunakan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Pasien yang puas dengan pelayanan yang diberikan akan tertarik untuk kembali ke start-up. Pelayanan yang kurang memberikan kontribusi terhadap ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang untuk berobat.

Bustami (2012) menyatakan bahwa kegiatan penjaminan mutu meliputi satu atau lebih aspek mutu, yaitu: Kompetensi teknis (technical competence), Akses layanan (access to services), Efisiensi (efficiency), Hubungan manusia (relationships between people), Efisiensi (efisiensi), Continuity service (kesinambungan pelayanan), Safety (keselamatan) dan Amenity (kenyamanan).

Pasien akan merasa puas dengan pelayanan medis akan berpeluang untuk tertarik melakukan kunjungan kembali ke Puskesmas. Proses pelayanan yang buruk berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien, sehingga pasien tidak tertarik untuk melakukan kunjungan ulang untuk berobat. (Wijono, 2015).

Puskesmas diciptakan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Mengunjungi institusi medis tidak hanya tergantung pada kualitas pelayanan, tetapi juga faktor lain, antara lain sumber daya manusia (SDM), motivasi, pasien, ketersediaan bahan dan harga.

Puskesmas bertanggung jawab atas wilayah kerjanya yaitu daerah. Puskesmas memiliki visi yang mewujudkan lingkungan yang sehat. Kecamatan Sehat mencakup 4 indikator inti yaitu hubungan sehat, perilaku sehat, cakupan kesehatan yang berkualitas dan kesehatan penduduk. Untuk mencapai tujuan tersebut, start-up harus didukung oleh layanan medis yang berkualitas. Posisi Puskesmas sebagai garda depan dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan institusi medis pertama yang berhubungan langsung dengan pasien. (Purnamasari, 2020).

Penelitian Levina.S Kelmanuttu pada tahun 2013 mengenai Tinjauan aspek mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit multidisiplin daerah Karel Sadtubun Langur, Kab. Maluku Tenggara sebagian besar responden di RSUD Karela Sadsuitubun Langur menyatakan cukup baik dalam hal ketepatan waktu (98,7%), informasi (85,0%) dan hubungan antar manusia (95,0%). Berbeda halnya dengan kenyamanan (65,0%), dimana mayoritas responden menyatakan kurang nyaman. Pendapat responden secara keseluruhan tentang mutu pelayanan di RS Karel Sadsuitubun Langura Kabupaten Maluku Tenggara: 51,3% menyatakan cukup baik dan 48,7% menyatakan kurang baik.

Puskesmas pelitakan ialah salah satu dari 20 (dua puluh) dinas teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Polewali Mandar dan merupakan Puskesmas Perawatan telah berakreditasi Madya yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan, yang berjarak 25 km dari ibu kota Kabupaten Polewali Mandar. Puskesmas perawatan pelitakan mempunyai batas wilayah kerja adalah 125.81 km yang terdiri dari 1 (satu) kelurahan dan 13 (tiga belas) desa yaitu Kelurahan pelitakan, desa banatorejo, desa dakka, desa tapango, desa rappang, desa jambu malea, desa tapango barat, desa riso, desa kalimbau, desa bussu, desa tuttula, desabatu, desa palatta, dan desa kurrak.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 10 orang pasien yang mengunjungi Puskesmas Pelitakan, ditemukan beberapa hal yang masih kurang, seperti pelayanan kesehatan yang diberikan dari segi kinerja petugas yang masih kurang, sikap tenaga kesehatan kurang, kurang terampil, serta jumlah petugas yang masih kurang.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode dan pendekatan penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik penarikan sampel *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel dalam penelitian ini

yaitu 272 sampel dari 855 populasi pasien poli umum puskesmas pelitakan.

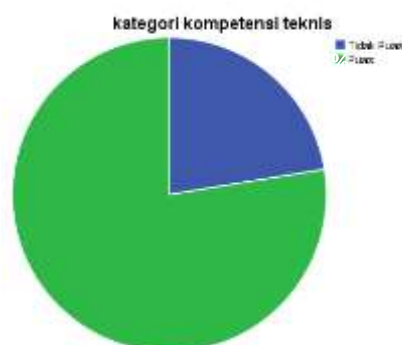
Instrument penelitian ini yang digunakan dalam pengambilan data beserta pendukungnya yaitu menggunakan kuesioner dan dokumentasi di tempat penelitian. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan metode analisis satu dimensi..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan akan dijelaskan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di poli umum puskesmas pelitakan. Terkait dengan kategori Kompetensi Teknis, Efisiensi, Kontinuitas, dan Kenyamanan. Hal-hal yang tercantum dalam hasil dan pembahasan ialah membandingkan antara hasil penelitian dengan konsep dan hasil penelitian sebelumnya.

1. Kompetensi teknis

Terkait dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, pimpinan, dan personel pendukung. Kompetensi teknis berkaitan dengan bagaimana petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kesesuaian, ketepatan, kebenaran, dan konsistensi.



Gambar 1. Kategori Kompetensi Teknis

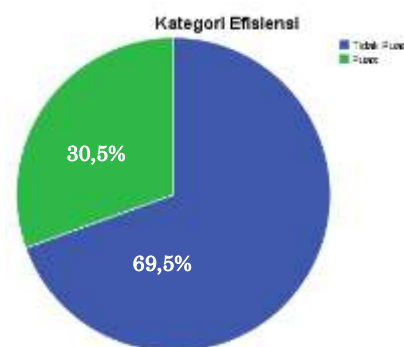
Hasil univariat dari kategori Kompetensi Teknis yaitu Tidak Puas sebanyak 61 orang (22,4%) hal ini dapat dilihat dari pernyataan keterampilan petugas dalam melakukan pelayanan dan pernyataan jumlah petugas dalam melakukan pelayanan masih kurang sehingga banyak responden yang merasa tidak setuju dari segi pelayanan responden merasa puas sebanyak 211 orang (77,6%) hal ini dapat dilihat dari segi kesiapan dan ketelitian petugas dalam melakukan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Pohan, 2012) menyatakan bahwa dimensi kompetensi teknis itu berhubungan dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan mengikut standar layanan kesehatan yang telah disepakati, yaitu meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai kepada mutu layanan kesehatan.

Untuk kategori ini diperlukan untuk para tenaga kesehatan untuk menunjang pelayanan kesehatan, Adapun menurut Crosby dalam M. N. Nasution (2012) menyatakan bahwa mutu adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan Suatu produk memiliki mutu apabila sesuai dengan standar mutu yang telah ditentukan.

2. Efisiensi

Melayani pasien yang efisien pada umumnya akan memberi perhatian yang optimal kepada pasien dan masyarakat.



Gambar 2. Kategori Efisiensi

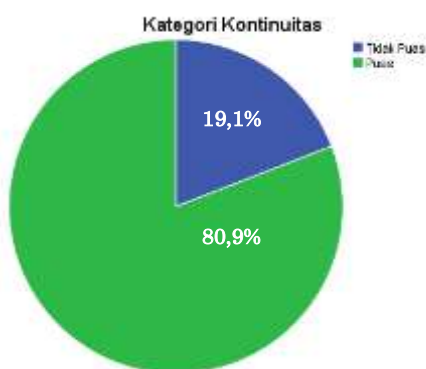
Hasil univariat dari kategori Efisiensi yang Tidak Puas sebanyak 189 orang (69,5%) hal ini dikarenakan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan dan petugas yang datang tidak tepat waktu ke puskesmas sesuai dengan jam kerja. dan Puas sebanyak 83 orang (30,5%) responden yang menyatakan bahwa pelayanan petugas sudah cukup baik dalam kategori efisiensi yaitu dari segi prosedur pelayanan puskesmas yang mudah dan pembiayaan pelayanan yang gratis untuk seluruh pasien.

Kondisi ini perlu disikapi secara positif manajemen, karena keandalan layanan akan menjamin kepuasan pengguna layanan. Pendapat lain yang juga berbicara tentang pentingnya keandalan layanan datang dari HAS Moenir. (2013) yang menyatakan agar layanan dapat memuaskan konsumen yang dilayani, maka waktu pelayanannya harus tepat. Apabila seluruh indikator efisiensi sebagaimana yang di atas dapat diimplementasikan kemudian dapat meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal daripada memaksimalkan pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Petugas akan memberikan

pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki.

3. Kontinuitas

Kesinambungan perawatan berarti bahwa pasien harus dapat dirawat sesuai dengan kebutuhan mereka, termasuk rujukan jika diperlukan, tanpa mengulangi prosedur diagnostik dan terapeutik yang tidak perlu. Pasien harus selalu memiliki akses ke layanan medis yang mereka butuhkan. Karena riwayat kesehatan pasien lengkap, akurat, dan terkini, maka pelayanan rujukan yang dibutuhkan pasien dapat diberikan tepat waktu dan pada tempat yang tepat.



Gambar 3. Kategori Kontinuitas

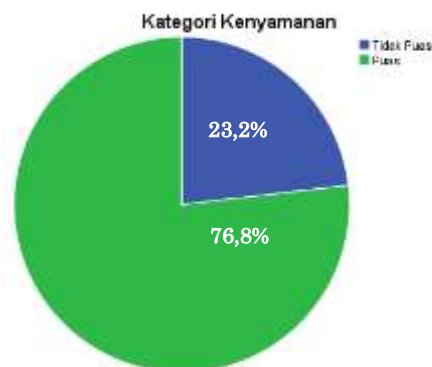
Hasil univariat dari kategori Kontinuitas yaitu Tidak Puas sebanyak 52 orang (19,1%) dilihat dari pernyataan petugas puskesmas memberikan penjelasan lengkap saat memberikan pelayanan dan catatan pasien yang terdokumentasi dengan baik masih sulit dipahami oleh pasien dan Puas sebanyak 220 orang (80,9%) pemberian pelayanan rujukan bagi pasien, pemberian obat-obatan yang sesuai diagnosa dokter, dan penggunaan alat yang digunakan petugas dalam melayani pasien masih layak digunakan.

Penelitian tersebut sama dengan hasil penelitian Aritonang (2012) yang menyatakan bahwa responden yang menyatakan tidak setuju, tetapi puas dengan pelayanan yang diberikan adalah pasien yang telah berusia lanjut sehingga sulit memahami apa yang dijelaskan oleh petugas dan telah berulang kali mendapatkan pelayanan kesehatan.

4. Kenyamanan

Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi Pelayanan medis merupakan masalah, kesenangan akan mempengaruhi

pasien untuk membayar pelayanan medis. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan pelayanan medis, penyedia layanan, peralatan medis dan non medis.



Gambar 3. Kategori Kenyamanan

Hasil univariat dari kategori Kenyamanan yaitu Tidak Puas sebanyak 63 orang (23,2%) hal ini dilatar belakangi oleh kebersihan di sekitar lingkungan puskesmas yang masih banyak bekas sisa pembangunan atau renovasi gedung di tempat tersebut dan Puas sebanyak 209 orang (76,8%) terkait dengan lingkungan puskesmas, hal ini dilatar belakangi oleh bangunan peluncur dapat digunakan, dan pekerja peluncur ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan yang menurut responden baik.

Kenyamanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pelanggan khususnya dalam industri jasa, mengabaikan faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pelayanan Terhadap Pasien di Poli Umum Puskesmas Pelitakan Kec.Tapango Kab.Polewali Mandar, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil univariat dari kategori Kompetensi Teknis yaitu Tidak Puas sebanyak 61 orang (22,4%) dari pernyataan keterampilan petugas dalam melakukan pelayanan dan pernyataan jumlah petugas dalam melakukan pelayanan masih kurang dan Puas sebanyak 211 orang (77,6%) hal ini dapat dilihat dari segi kesiapan dan ketelitian petugas dalam melakukan pelayanan.
2. Berdasarkan hasil univariat dari kategori Efisiensi yaitu Tidak Puas sebanyak 189 orang (69,5%) hal ini dikarenakan ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan dan petugas yang datang tidak tepat waktu ke

puskesmas sesuai dengan jam kerja. dan Puas sebanyak 83 orang (30,5%) menyatakan bahwa pelayanan petugas sudah cukup baik dalam kategori efisiensi yaitu dari segi prosedur pelayanan puskesmas yang mudah dan pembiayaan pelayanan yang gratis.

3. Berdasarkan hasil univariat dari kategori Kontinuitas responden yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 52 orang (19,1%) dilihat dari pernyataan petugas puskesmas memberikan penjelasan yang lengkap dalam memberikan pelayanan serta rekam medis pasien dicatat dengan baik masih sulit dipahami oleh pasien dan Puas sebanyak 220 orang (80,9%) dalam pemberian pelayanan rujukan bagi pasien, pemberian obat-obatan yang sesuai diagnosa dokter, dan penggunaan alat yang digunakan petugas dalam melayani pasien masih layak digunakan.
4. Berdasarkan hasil univariat dari kategori Kenyamanan responden yang menyatakan Tidak Puas sebanyak 63 orang (23,2%) hal ini dilatar belakangi oleh kebersihan di sekitar lingkungan puskesmas yang masih banyak bekas sisa pembangunan atau renovasi gedung di tempat tersebut dan Puas sebanyak 209 orang (76,8%) hal ini dilatar belakangi oleh gedung dan ruang puskesmas layak untuk digunakan dan petugas puskesmas ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan yang menurut responden sudah baik.

Mukharim.M.S., 2021. P4K sebagai program penanggulangan angka kematian ibu. Jurnal Ilmiah. Vol.4(3).

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R, L. 2012. Kepuasan Pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Emiliana, 2013. Peningkatan Mutu Pelayanan. Bandung: Citra Nusantara.
- Bustami, 2012. *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Padang: Erlangga
- H.A.S Moenir. 2013 Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kelmanutu, Levina S 2013 "Gambaran Tentang Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara" *Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar*,
- Nasution, M.N, 2012 Manajemen mutu terpadu (Total quality management), jakarta.
- Pohan. 2012. Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purnamasari, N. D. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Pasangkayu 2 Kecamatan Pasangkayu Kabupaten Mamuju utara. 20(1), 6.
- Wijono, S. 2015. *Psikologi Indrustri dan Organisasi*: Dalam Suatu BidangGerak Psikologi Sumber Daya Manusia. Jakarta; Kencana.