



TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Revi Yulia*, Fatima Ura Pabanne

Program Studi DIII Keperawatan, Politeknik Kaltara, JL. P. Lumpuran Kamp. I Skip, Kota Tarakan,
Kalimantan Utara 77113, Indonesia

*reviyulia341@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Rejo. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2025. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif pada 41 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik Accidental sampling. Instrumen pengumpulan data menggunakan. Hasil didapatkan responden sebagian besar dengan hasil sangat puas sebanyak 20 (48,8%) responden. Simpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sangat puas maka dari itu pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan.

Kata kunci: kepuasan; pelayanan; puskesmas

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES AT KARANG REJO HEALTH CENTER

ABSTRACT

Patient satisfaction is an assessment of the good or bad quality of health services received by patients. This study aims to determine the level of patient satisfaction with health services at the Karang Rejo Community Health Center. This research was conducted in January 2025. This research used a descriptive research design on 41 respondents with sample determination using the accidental sampling technique. Data collection instruments using. The results obtained were mostly respondents with very satisfied results as many as 20 (48.8%) respondents. The conclusions of this study show that the level of patient satisfaction is mostly in the very satisfied category, therefore the health services provided to patients are good and in accordance with health service standards.

Keywords: health center; satisfaction; service

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Ismainar, 2018). Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahun dinas kesehatan kabupaten/kota (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Menurut World Health Organization (WHO) Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Standar pelayanan kesehatan yang baik sangat diperlukan masyarakat baik dari instansi pemerintah maupun swasta. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu

maupun masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Effendie (2017). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat (Imbalo, 2018).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible). Puskesmas Karang Rejo adalah salah satu puskesmas yang termasuk sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di kota Tarakan dan sekaligus sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama di provinsi Kalimantan utara. Puskesmas Karang Rejo terdiri dari berbagai pelayanan kesehatan diantaranya ruangan dewasa, anak, lansia, TB, SKD, imunisasi, kesehatan gigi dan mulut, KIA, KB, persalinan, gawat darurat, gizi, kefarmasian dan laboratorium. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Karang Rejo.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Karang Rejo pada bulan Januari 2025. Populasi pada penelitian adalah pasien yang datang berobat sebanyak 41 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Setelah diperoleh nilai dari tiap item pernyataan, peneliti menyimpulkan dan menentukan tingkat nilai dari kepuasan pasien dalam menerima asuhan keperawatan. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat untuk menjelaskan karakteristik setiap variabel untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

HASIL

Tabel 1.
Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur

Umur	f	%
Remaja (17-25 Tahun)	8	19,5
Dewasa (26-45 Tahun)	17	41,5
Lanjut usia (46-65 Tahun)	14	34,1

Berdasarkan karakteristik umur responden di atas didapatkan umur terbanyak adalah dewasa dengan persentase sebesar 41,5% sedangkan terendah pada penelitian ini adalah remaja sebanyak 19,5%.

Tabel 2.
Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	f	%
Laki-Laki	18	43,9
Perempuan	23	56,1

Berdasarkan tabel di atas bahwa pada penelitian ini didapatkan karakteristik responden

berdasarkan jenis kelamin tertinggi yaitu perempuan sebanyak 23 (56,1%), sedangkan laki-laki sebanyak 18 (43,9%) responden.

Tabel 3
Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan

Kepuasan	f	%
Sangat Tidak Puas	0	0,00
Tidak Puas	0	0,00
Cukup Puas	10	24,4
Puas	11	26,8
Sangat Puas	20	48,8

Berdasarkan tabel diatas didapatkan responden sebagian besar dengan hasil sangat puas sebanyak 20 (48,8%) responden, kategori puas sebanyak 11 (26,8%) responden, sedangkan kategori cukup puas sebanyak 10 (24,4%) responden.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebagian besar sangat puas sebanyak 20 (48,8%) responden .Hal ini sejalan dengan penelitian, (Suwarni, 2022), dimana responden yang memilih kepuasan yang sangat puas sebanyak 28 orang (41,2%). Menurut peneliti kepuasan pasien akan terjadi apabila perawat peduli dengan pasien. Penelitian ini didukung oleh jurnal penelitian yang dilakukan oleh (Christianingsih et al. 2022), dimana responden memilih kategori sangat puas sebanyak 26 orang (52%). Hal ini terjadi karena kesibukan perawat, dan perawat menganggap untuk urusan memenuhi kebutuhan pasien, kebutuhan untuk beribadah, pasien sudah diserahkan kepada keluarga pasien. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, pasien yang merasa sangat puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien sangat puas maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika tidak merasa puas mereka akan dua kali lebih habit kepada orang lain tentang pengalaman buruknya, (Langingi 2022).

Kepuasan disini meliputi tentang pelayanan puskesmas yang cepat tanpa proses administrasi yang panjang dan ribet, pelayanan yang memahami kebutuhan pasien, pelayanan yang menjamin, pelayanan dengan waktu yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006) (dalam Andriani, 2017). Menurut (Marzuki, 2020), kepuasan pasien atau pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang. Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan untuk menyembuhkan pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro, Wahyu Istiono, Wahyudi (2017) yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien”, didapatkan hasil distribusi kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori puas. Dari hasil penelitian, teori dan penelitian terkait maka peneliti berasumsi kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan seseorang setelah orang tersebut merasakan sesuatu yang ditimbulkan dari suatu kinerja atau pun dari suatu kegiatan. Seseorang dikatakan

puas apabila sudah mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

SIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien sebagian besar pada kategori sangat puas maka dari itu pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan. Pengembangan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat dilakukan oleh penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama.(2009). Manajemen Administrasi Rumah Sakit.Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. Jurnal Endurance, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Azwar.(2006). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar. Jakarta.
- Christianingsih, Nursanti, Mohammad Heri Kurniawan, Mega Hasanul Huda, dan Ening Wahyuni. 2022. “Caring Perawat Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap.” Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik5(2): 34–40.
- DepKes, R. I. (2008). Profil kesehatan indonesia. Jakarta:
- Hardiansyah,(2018).Kualitas Pelayanan Publik:Konsep, Dimensi,Indikator dan Implementasinya. Gava Media, <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>.
- Hidayat, A. A. (2018). Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta; Salemba Medika.
- Husnul Wirdah, M. Y. (2018). Penerapan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Banda Aceh. Jurnal Universitas Syiah Kuala.
- Kementerian Kesehatan RI, (2017). Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta.
- Kottler, Keller. (2018). Manajemen Kepuasan. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Kottler, Keller. (2018). Manajemen Kepuasan. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Langingi, Ake. 2022. “Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien.” Jurnal Sains dan Kesehatan1(2): 1–6.
- Mulyati, E. S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan. Jurnal Keperawatan.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2016). Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Nursalam, (2016). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dan Praktik Keperawatan:Pedoman Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Kperawatan: Pedoman Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5. Salemba Medika.
- Parasuraman, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol.1.

Jakarta : Jurnal Manajemen.

- Pohan, I. (2017). Jaminan Mutu layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Rini Asnawati (2014). Gambaran Kepuasan, Bukti langsung, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati.
- Rini Safitri. (2020). Kepuasan, Rawat Jalan, Pelayanan, Puskesmas. Jakarta: EGC.
- Ririn Rosnadi, (2020). Analisis tingkat kepuasan. Jambi. Kesehatan Masyarakat
- Selviana Indah Permata Betten dkk, (2018). Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Semarang, Indonesia Tahun 2017”. Kesehatan: UDINUS. Semarang.
- Sitorus, Dr Ratna Yulia, (2018). Model Praktik Keperawatan Profesional di Puskesmas. “Panduan Implementasi”. Jakarta; EGC.
- Sri Emilia (2016). Kepuasan Pasien, Puskesmas, SERVQUAL. Jurnal Universitas Syiah Kuala.
- Supranto, (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwarni, Anik, Idris Yani Pamungkas, dan Lia Anggraini. 2022. “Pengaruh Perilaku Caring Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Griya Husada Madiun.” Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI) 15(2): 80–87.
- Ulinuha, F. E. (2017). “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Permata Medika

