

Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur

Oleh
Selviana Indah Permata Betten ¹⁾
Christina Anugrahini ²⁾
Melkianus Ratu ³⁾

^{1) 2) 3)} Program Studi Keperawatan Universitas Timor, Jln Wehor Kabuna Haliwen Atambua, Nusa Tenggara Timur. Post 85711. Email: akperbelu@gmail.com

Kepuasan Pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sampel 67 responden. Analisis data menggunakan uji univariat. Hasil penelitian 100% responden menyatakan puas berdasarkan tingkat harapan dan 58,2% responden menyatakan puas berdasarkan tingkat kenyataan sedangkan 41,8% responden menyatakan kurang puas. Saran : agar pihak puskesmas perlu memperhatikan kelengkapan peningkatan sarana dan prasana yang ada di Puskesmas sebagai upaya peningkatan pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : kepuasan pasien, pelayanan kesehatan

Description of patient satisfaction in nursing services at South Atambua Puskesmas East Nusa Tenggara

By
Selviana Indah Permata Betten ¹⁾
Christina Anugrahini ²⁾
Melkianus Ratu ³⁾

^{1) 2) 3)} Nursing Program at University of Timor, Jl. Wehor Kabuna Haliwen Atambua, East Nusa Tenggara. Post 85711. Email: akperbelu@gmail.com

Patient satisfaction is a level of patient satisfaction that arises as a result of the health service performance it receives after the patient compares with what is expected. This research uses a descriptive method. Sample consist of 67 respondents. Data analysis using univariate test. The result of 100% of respondents expressed satisfaction on the expectation level and 58,2% of respondents stated satisfied based on reality level while 41,8% of respondents said less satisfied. Suggestion : to the puskesmas need to pay attention to the completeness of improvement of facilities and infrastructure that exist in puskesmas as effort of improvement of service of nursing.

Key Words : patient satisfaction, health care

PENDAHULUAN

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan merupakan selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pasien atau sekelompok masyarakat (Muninjaya, 2011).

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi tenaga kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh

pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi tenaga kesehatan, dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Kepuasan pasien merupakan perasaan seorang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melalui harapan pelanggan (Nursalam, 2014: 127).

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2013, untuk meningkatkan pelayanan kesehatan pemerintah telah membangun sarana pelayanan kesehatan dasar di Indonesia yaitu terdapat 9.599 puskesmas, 23.875 puskesmas pembantu yang didukung 8.009 puskesmas keliling. Saat ini distribusi puskesmas dan puskesmas pembantu sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Setiap puskesmas melayani 30.000 – 50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya 1 kecamatan mempunyai satu puskesmas. Untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, setiap puskesmas dibantu oleh 3-4 puskesmas pembantu dan satu puskesmas keliling (Depkes, RI. 2003 : dalam Hufon, 2008). Survei kepuasan pasien menurut Setyawati, et al (2003) terkait dengan banyaknya pasien yang memilih rawat jalan termasuk puskesmas dan puskesmas pembantu di Sumatera, Jawa, Bali, kawasan timur Indonesia sebesar 23,5 % memilih rawat

jalan di puskesmas dan 9,9 % memilih rawat jalan di puskesmas pembantu. Pemanfaatan puskesmas sama – sama diminati penduduk di pedesaan maupun di perkotaan. Hasil survei yang dilakukan oleh Tim Quality Assurance Puskesmas Penumping di Surakarta. Pada awal tahun 2006 tentang kepuasan pasien yang berkunjung di puskesmas menunjukkan hasil bahwa 3 % pasien menyatakan tidak puas, dan masih ada 21 % pasien kurang puas atas pelayanan yang diberikan, 49 % pasien menyatakan cukup puas, dan 17 % pasien puas terhadap pelayanan puskesmas. Dalam rekapitulasi kunjungan puskesmas penumping surakarta tahun 2005 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2004 yaitu sebesar 53.578 pasien (rata – rata 172 pasien / hari), menjadi 53.368 pasien (rata – rata 171 pasien / hari) pada tahun 2005. Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Puskesmas Atambua Selatan jumlah pasien yang berobat ke Puskesmas tersebut 27 Orang/hari sedangkan pertahunnya sekitar 8.559 Orang. (Puskesmas Atambua Selatan, 2017).

METODE PENELITIAN

penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dengan tujuan untuk mengekspresikan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berobat ke puskesmas Atambua Selatan Nusa Tenggara Timur, terhitung mulai 27 Februari – 09 Maret dengan jumlah 67 Orang.

Sampel Penelitian ini menggunakan Teknik Sampling yang digunakan dalam

pengambilan sampel adalah Quota sampling. Quota sampling adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai jumlah (Kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2008). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Analisa Data

Hastono (2007) dalam Anugrahini (2010) mengemukakan bahwa tujuan analisis ini adalah untuk mendeskripsikan karakteristik masing – masing variabel yang teliti. Bentuknya tergantung dari jenis datanya, untuk data numerik digunakan nilai mean (rata – rata), median, dan standar deviasi. Data kategori yaitu menjelaskan angka atau nilai jumlah dan presentase masing – masing kelompok.

Selanjutnya hasil untuk mengetahui kepuasan pasien dan jumlah pasien menurut kepuasan pasien maka, ditunjukkan dengan presentase melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

1. Puas : kenyataan \geq harapan
2. Kurang puas : kenyataan $<$ harapan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Atambua Selatan Tahun 2018

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki – laki	29	43,3
2	Perempuan	38	56,7
	Jumlah	67	100

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki – laki	29	43,3
2	Perempuan	38	56,7
	Jumlah	67	100

Tabel 1 menunjukkan responden laki – laki lebih sedikit dari responden perempuan. Yakni responden laki – laki 29 orang (43,3%) sedangkan responden perempuan sebanyak 38 orang (56,7%).

2. Umur

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Atambua Selatan Tahun 2018

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	17 - 24 thn	8	11,9
2	25 - 34 thn	17	25,4
3	35 - 49 thn	21	31,3
4	50 - 64 thn	14	20,9
5	65 thn keatas	7	10,5
	Jumlah	67	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa kelompok umur responden yang tertinggi adalah 35 – 49 tahun sebanyak 21 orang (31,3%) dan terendah adalah kelompok 65 tahun keatas sebanyak 7 orang (10,5%).

3. Pekerjaan

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Puskesmas Atambua Selatan Tahun 2018

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Pelajar / Mahasiswa	7	10,5
2	Tidak bekerja	24	35,8

3	Pegawai swasta	9	13,4
4	Buruh	4	6
5	Pedagang Pegawai	9	13,4
6	Negeri	14	20,9
	Jumlah	67	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang tertinggi adalah tidak bekerja sebanyak 24 orang (35,8%) sedangkan yang sedikit adalah buruh sebanyak 4 orang (6%).

b. Analisa Univariat

1. Distribusi Harapan Responden dalam Pelayanan Kesehatan

Tabel 4
Distribusi Harapan Responden dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Atambua Selatan Tahun 2018

No	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Tinggi	105	100
2	Rendah	0	0
	Jumlah	105	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa harapan responden dalam pelayanan kesehatan adalah kategori tertinggi 105 (100%).

2. Distribusi kenyataan dalam Pelayanan Kesehatan berdasarkan persepsi pasien

Tabel 5
Distribusi Harapan Responden dalam Pelayanan kesehatan di Puskesmas Atambua Selatan Tahun 2018

No	Kategori	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Tinggi	105	59,6
2	Rendah	71	40,4
	Jumlah	176	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa kenyataan pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien adalah kategori tertinggi 105 (59,6%) dan kategori terendah 71 (40,4%).

3. Distribusi kepuasan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pasien dalam Pelayanan Kesehatan

Tabel 6
Distribusi Kepuasan setelah membandingkan antara dalam harapan dan kenyataan Pasien dalam Pelayanan kesehatan Di Puskesmas Atambua Selatan Tahun 2018

No	Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Puas	5	7,5
2	Kurang Puas	62	92,5
	Jumlah	67	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa kepuasan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pasien dalam pelayanan kesehatan yakni yang menyatakan puas sebanyak 5 (7,5%) responden dan menyatakan kurang puas sebanyak 62 (92,5%) responden.

Pembahasan

a. Penilaian harapan responden dalam pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian harapan responden adalah kategori tertinggi adalah 105 (100 %) dalam pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Atambua Selatan.

Berdasarkan teori, Menurut Leonard L. Barry dan Pasuraman “ *marketing servis* ”

competin through quality “ (New Freepress, 1991) yang dikutip (Kotler, 2000 dalam Nursalam, 2011) dan jurnal Nur Yanti (2013) mengidentifikasi lima dimensi dalam pelayanan keperawatan yaitu tangibles (nyata) yang meliputi penampilan fasilitas dan peralatan materi komunikasi yang menarik, empati yang meliputi sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, reliability (keandalan) yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, responsive (ketanggapan) yaitu keinginan para perawat dalam memberikan pelayanan yang tanggap, asurance (kepastian) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan.

Menurut peneliti bahwa responden mengharapkan pelayanan yang memuaskan. Jika pelayanan tidak sesuai dengan apa yang responden harapkan maka akan berdampak pada perasaan ketidakpuasan responden.

b. Penilaian kenyataan dalam pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien

Berdasarkan hasil penelitian kenyataan dalam pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien kategori tertinggi adalah 105 (59,6) dan kategori terendah 71 (40,4) di Puskesmas Atambua Selatan.

Berdasarkan teori, Menurut Leonard L. Barry dan pasuraman “ *marketing servis competin through quality* “ (New

Freepress, 1991) yang dikutip (Kotler, 2000 dalam Nursalam, 2011) dan jurnal Nur Yanti (2013) mengidentifikasi lima kelompok yaitu tangibles (nyata) yang meliputi penampilan fasilitas dan peralatan materi komunikasi yang menarik, empati yang meliputi sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, reliability (keandalan) yaitu kemampuan perawat memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, responsive (ketanggapan) yaitu keinginan para perawat dalam memberikan pelayanan yang tanggap, asurance (kepastian) yaitu kompetensi yang dimiliki sehingga memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan.

Menurut Peneliti bahwa ketika pelayanan kesehatan tidak memuaskan responden maka akan menghasilkan ketidakpuasan. Hal ini sangat jelas bahwa apabila pelayanan kesehatan kurang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien.

c. Penilaian kepuasan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pasien dalam pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian responden yang menyatakan puas sebanyak 5 (7,5%) responden dan responden yang menyatakan kurang puas adalah 62 (92,5%) di Puskesmas Atambua Selatan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Jusriani (2016) didapatkan data dimana 30

responden (30%) menyatakan cukup puas dan 70 responden (70%) menyatakan kurang puas. Hasil penelitian ini mau menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam kepuasan pasien.

Berdasarkan teori, menurut Pohan (2003, hh : 178 – 179) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Arifin, 2013).

Menurut Peneliti bahwa ketika pelayanan kesehatan tidak memuaskan responden maka akan menghasilkan ketidakpuasan. Hal ini sangat jelas bahwa apabila pelayanan kesehatan kurang baik maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak keterbatasan serta memerlukan perbaikan. Adapun keterbatasan penelitian ini antara lain : Sampel yang digunakan pada penelitian meneliti pasien yang berobat ke Puskesmas Atambua Selatan Kecamatan Atambua Selatan Kabupaten belu dalam Pelayanan Keperawatan, hal ini dipengaruhi oleh faktor keterbatasan waktu, tenaga maupun faktor ekonomi peneliti sehingga hasil yang

diperoleh kurang optimal sesuai dengan yang diharapkan. Kuesioner yang peneliti gunakan adalah kuesioner yang diadopsi dari Hidayat (2014).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikemukakan kesimpulan yaitu :

- a. Harapan pasien dalam pelayanan kesehatan dengan kategori tertinggi adalah 105
- b. Kenyataan dalam pelayanan kesehatan berdasarkan persepsi pasien dengan kategori tertinggi adalah 105 dan kategori terendah adalah 71
- c. Gambaran kepuasan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan pasien dalam pelayanan kesehatan yakni lebih banyak responden yang menyatakan kurang puas daripada yang menyatakan puas

Referensi

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Ke IV; PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan kesehatan dan Akeptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Depkes RI. 2013. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan kesehatan masyarakat*, Depkes RI. Jakarta

- Hastono, S (2007) dalam Anugrahini, C (2010). *Hubungan Faktor Individu Dan Organisasi Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Menerapkan Pedoman Patient Safety di RSAB Harapan Kita*. Universitas Indonesia. Depok
- Hastono, Susanto. 2007. *Analisis Data Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Hidayat, R. 2014 . *Kuesioner Kepuasan Pasien*. Universitas Sumatera Utara
- Muninjaya, G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Natoatmojo, S. 2007. *Metedologi Penelitian kesehatan*. Jakarta ; Rineka Cipta
- Nursalam. (2014). *Manajmen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2011). *Manajamen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* . Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam, 2008. *Konsep dan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika
- Nur Yanti, 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD ANDI DJEMMA MASAMBA.FIK* : Universitas Islam Negeri Alauddin. Makasar
- Pohan, I.S. 2003. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Wijono, Djoko. (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori Stratedi dan Aplikasi Vol.1*. Jakarta