

STUDI KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAGENDANG SAMPIT

Rahmat Yogy Setiawan

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
E-mail: yogysetiawan98@gmail.com/081350633032

ABSTRAK

Puskesmas Bagendang merupakan salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Seiring populasi yang semakin meningkat, Dan hal ini juga menjadi ancaman apabila tidak melakukan pelayanan dengan baik karena semakin banyak pasien yang berdatangan maka semakin banyak pula penilaian yang diberikan. Maka dari itu peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Bagendang terutama pada pasien rawat jalan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Bagendang Kecamatan Mentaya Hilir Utara. Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, jumlah sampel sebanyak 84 sampel pasien rawat jalan pada Puskesmas Bagendang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang bersifat tertutup. variabel penelitian yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*. Adapun hasil yang didapatkan antara lain: Pada dimensi *reliability* (kehandalan) “sedang” yaitu 66.7% dari 56 responden, dimensi *assurance* (jaminan) “sedang” yaitu 85,7% dengan 72 responden, dimensi *tangible* (bukti fisik) “sedang” yaitu 77,4% dari 65 responden, dimensi *empathy* (empati) “sedang” yaitu 66.7% dari 56 responden, dan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) “sedang” yaitu 82,1% dengan 69 responden. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien jika ditinjau dari dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*.

Kata Kunci: *tangible; reliability; assurance; responsiveness; emphaty*

ABSTRACT

Puskesmas Bagendang is one of the puskesmas that provides outpatient and inpatient services. As the population is increasing, and this is also a threat if it does not serve properly because the more patients who arrive, the more assessments are given. Therefore, the researcher intends to conduct research on the level of patient satisfaction with services at the Bagendang Community Health Center, especially for outpatients. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients in the work area of Puskesmas Bagendang, Mentaya Hilir Utara District. The design of this research is descriptive quantitative, the total sample is 84 samples of outpatients at Puskesmas Bagendang. The instrument used was a closed questionnaire. Research variables are reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness. The results obtained include: In the dimension of reliability (reliability) "moderate", namely 66.7% of 56 respondents, the dimension of assurance (assurance) "medium" is 85.7% with 72 respondents, tangible dimensions (physical evidence) "moderate" namely 77.4% of 65 respondents, the dimension of empathy (empathy) "moderate", namely 66.7% of 56 respondents, and the dimension of responsiveness (responsiveness) "moderate", namely 82.1% with 69 respondents. So it can be concluded that there is a relationship between patient satisfaction when viewed from the dimensions of tangible, reliability, assurance, responsiveness, empathy.

Keywords: *tangible; reliability; assurance; responsiveness; emphaty*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata (Trihon, 2005). Puskesmas Bagendang merupakan puskesmas yang terletak di Kecamatan Mentaya Hilir Utara dengan visi mewujudkan masyarakat Kecamatan Mentaya Hilir Utara yang sehat. Daerah setempat yang dijadikan pemerintah daerah sebagai lahan industri sehingga terdapat banyak pabrik dan perusahaan pembuat minyak sawit serta kantor- kantor BUMN. Puskesmas Bagendang di tuntut untuk memberikan pelayanan dengan sangat maksimal karena masyarakat yang sebagian besar bekerja sebagai karyawan Perusahaan, berobat karena sakit atau kecelakaan kerja semakin meningkat juga menjadi ancaman apabila tidak melakukan pelayanan dengan baik karena semakin banyak pasien yang berdatangan maka semakin banyak pula penilaian yang diberikan.

Berdasarkan survei pendahuluan, Puskesmas Bagendang di ketahui terdapat permasalahan dalam pelayanan kesehatan rawat jalan yaitu adanya penumpukan pasien rawat jalan yang terjadi. Salah satu pasien yang tidak ingin disebutkan namanya mengatakan proses pelayanan yang kurang cepat memang sudah sering terjadi dan kadang mereka sering menunggu lama untuk giliran selanjutnya. Maka dari itu penting bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Bagendang Kecamatan Mentaya Hilir Utara khususnya mengetahui kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Bagendang Sampit dari 5 dimensi yang dikenal sebagai *service quality* (ServQual).

METODE

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, jumlah sampel sebanyak 84 sampel pasien rawat jalan pada Puskesmas Bagendang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang bersifat tertutup. variabel penelitian yaitu *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	18 – 20 Tahun	14	16.7
2	21 – 25 Tahun	20	23.8
3	26 – 30 Tahun	34	40.5
4	31 – 34 Tahun	16	19.0
Jumlah		84	100

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	71	84.5
2	Perempuan	13	15.5
Jumlah		84	100

Kedua tabel diatas merupakan data karakteristik dari responden. Dalam penelitian ini umur responden bervariasi, mulai dari umur 18 tahun hingga umur 34 tahun. **Tabel 1** menunjukkan bahwa kelompok umur responden yang paling banyak adalah umur 26 – 30 tahun sebanyak 34 orang (40.5%) sedangkan yang paling sedikit adalah umur 18 – 20 tahun sebanyak 14 orang (16.7%). Sedangkan **Tabel 2** menunjukkan responden laki-laki lebih banyak dari responden perempuan. Responden laki-laki sebanyak 71 orang (84.5%) dan responden perempuan sebanyak 13 orang (15.5%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Dimensi Reliability

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	8 – 18 (Kurang)	2	2.4
2	19 – 29 (Sedang)	56	66.7
3	30 – 40 (Baik)	26	31.0
Jumlah		84	100

Berdasarkan **Tabel 3** menunjukkan persentase dari dimensi reliability, bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability adalah “sedang” dengan hasil 66.7% dari 56 responden, sebanyak 26 responden (31.0%) “baik”, dan nilai terendah adalah “kurang” dengan persentase 2.4% dari 2 responden. Hal ini menandakan bahwa pihak puskesmas berada pada tingkat reliability sedang. Prosedur penerimaan pasien dirasa dapat dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit serta waktu tunggu yang tidak terlalu lama. Dokter bertindak cukup cepat dan siap dalam melayani. Perawat juga cukup memperhatikan keluhan keluarga pasien dan segera melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter juga mengenai

obat dan makanan pasien. Hasil penelitian ini berbeda dengan penemuan pada penelitian sebelumnya terkait tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Ditemukan bahwa dimensi reliability oleh Emilia (2016) di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon dengan persentase 62% yang berada pada kategori kurang memuaskan dan penelitian yang dilakukan oleh Theresia, dkk. (2019) di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan dengan persentase 55.6% yang artinya puas. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability dalam penelitian ini dinilai belum handal, akurat, dan terpercaya karena masih berada pada kategori “kurang”.

Tabel 4. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Dimensi Assurance

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	4 - 9 (Kurang)	4	4,8
2	10 - 15 (Sedang)	72	85,7
3	16 - 20 (Baik)	8	9,5
Jumlah		84	100

Berdasarkan **Tabel 4** menunjukkan persentase dari dimensi assurance, bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi pada kategori sedang sebanyak 72 responden (85,7%), tingkat kepuasan kurang sebanyak 4 responden (4,8%) dan hanya 8 responden yang memilih baik dengan presentase 9,5%. Hal ini menandakan pihak puskesmas berada pada tingkat sedang untuk dimensi assurance. Dimana perilaku dokter cukup menimbulkan rasa aman, biaya cukup terjangkau. Pihak puskesmas juga dapat menjaga kerahasiaan pasien selama proses rawat jalan dan dapat berbicara secara pribadi mengenai penyakitnya. Hasil penelitian ini berbeda dengan dengan hasil penelitian Theresia, dkk. (2019) yang menemukan bahwa pada dimensi assurance tingkat kepuasan pasien sebesar 60% yang artinya sangat puas di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan. Selain itu, Emilia (2016) di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon juga menemukan kepuasan pasien pada dimensi assurance sangat memuaskan dengan persentase sebesar 54%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Bagendang belum dapat memberikan jaminan atau keyakinan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Bagendang

Tabel 5. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Dimensi Tangible

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	5 – 11 (Kurang)	3	3,6
2	12 – 18 (Sedang)	65	77,4
3	19 – 25 (Baik)	16	19
Jumlah		84	100

Berdasarkan **Tabel 5** menunjukkan persentase dari dimensi tangible, terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability adalah “sedang” dengan hasil 77,4% (65 responden), sebanyak 16 responden (19%) “baik”, dan nilai terendah adalah “kurang” dengan persentase 3,6% dari 3 responden. Hal ini menandakan pihak puskesmas berada pada tingkat sedang untuk dimensi tangible. Dimana ruang pelayanan rawat jalan dirasa cukup nyaman, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap. Penampilan dokter dan perawat dirasa cukup bersih dan rapi. Diruang penerimaan pasien keruang periksa tersedia kursi roda/trolli serta ruang cukup tertata rapi dan bersih termasuk mandi. Hasil penelitian ini berbeda dengan dengan hasil penelitian Theresia, dkk. (2019) yang menemukan bahwa pada dimensi tangible tingkat kepuasan pasien sebesar 71% yang artinya sangat memuaskan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan. Selain itu, Emilia (2016) di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon juga menemukan kepuasan pasien pada dimensi tangible sangat memuaskan dengan persentase sebesar 52%. Jadi dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Bagendang belum mampu memberikan kepuasan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Bagendang.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Dimensi Empathy

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	5 – 11 (Kurang)	1	1,2
2	12 – 18 (Sedang)	56	66,7
3	19 – 25 (Baik)	27	32,1
Jumlah		84	100

Berdasarkan **Tabel 6** menunjukkan persentase dari dimensi empathy, terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability adalah “sedang” dengan hasil 66,7% (56 responden), sebanyak 27 responden (32,1%) “baik”, dan nilai terendah adalah “kurang” dengan persentase 1,2% dari 1 responden. Hal ini menandakan pihak puskesmas berada pada tingkat sedang untuk dimensi empathy.

Dimana dokter dirasa cukup menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita. Perawat juga dirasa cukup meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien dan mengingatkan keamanan pasien. Waktu konsultasi keluarga juga dirasa cukup terpenuhi serta dirasa cukup dapat menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Emilia (2016) yang menyimpulkan bahwa di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon tingkat kepuasan pasien pada dimensi empathy kurang memuaskan dengan persentase sebesar 56%. Berbeda dengan hasil penelitian Theresia, dkk. (2019) di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan, tingkat kepuasan pasien pada dimensi empathy adalah puas dengan persentase 44.4%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy ini dinilai belum mampu untuk memuaskan pasien rawat jalan di Puskesmas Bagendang.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Ditinjau dari Dimensi Responsiveness

No.	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	5 – 11 (Kurang)	1	1,2
2	12 – 18 (Sedang)	69	82,1
3	19 – 25 (Baik)	14	16,7
Jumlah		84	100

Berdasarkan **Tabel 7** menunjukkan temuan dari dimensi responsiveness, terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability adalah “sedang” dengan hasil 82,1% (69 responden), sebanyak 14 responden (16,7%) “baik”, dan nilai terendah adalah “kurang” dengan persentase 1,2% dari 1 responden. Hal ini menandakan pihak puskesmas berada pada tingkat sedang untuk dimensi responsiveness. Dimana dokter dirasa cukup menanyakan keluhan pasien dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan Kesehatan atau pengobatannya. Perawat juga dirasa cukup bersikap ramah, sopan dan juga memperhatikan kebutuhan serta keluhan pasien. Pada penelitian sebelumnya tentang tingkat kepuasan di puskesmas, penelitian ini sejalan dengan Emilia (2016) yang menyimpulkan bahwa di Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon tingkat kepuasan pasien pada dimensi responsiveness kurang memuaskan dengan persentase sebesar 80%. Berbeda dengan hasil penelitian Theresia, dkk. (2019) di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan, tingkat kepuasan pasien pada dimensi responsiveness adalah sangat puas dengan persentase 71.1%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi responsiveness ini dinilai belum mampu untuk memuaskan pasien rawat jalan di Puskesmas Bagendang.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan tentang Studi Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Bagendang Sampit, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Bagendang berada dalam kategori kurang. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengukuran persentase tertinggi dari setiap dimensi. Pada dimensi reliability (kehandalan) “sedang” yaitu 66.7% dari 56 responden, dimensi assurance (jaminan) “sedang” yaitu 85,7% dengan 72 responden, dimensi tangible (bukti fisik) “sedang” yaitu 77,4% dari 65 responden, dimensi empathy (empati) “sedang” yaitu 66.7% dari 56 responden, dan dimensi responsiveness (daya tanggap) “sedang” yaitu 82,1% dengan 69 responden.

Adapun beberapa saran yang bisa diberikan. Bagi instansi Puskesmas Bagendang Sampit dirasa perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Bagendang Sampit serta diharapkan pihak Puskesmas dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien rawat jalan yang meliputi kelima dimensi. Adapun bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang sejenis dilokasi yang berbeda serta dapat menyelaraskan jumlah butir kuisisioner yang digunakan dalam pengambilan data sehingga diperoleh hasil yang lebih memadai.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Departemen Kesehatan RI. 2005. *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.
- Emilia, S. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon*. Jakarta: SKRIPSI Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Handayani, S. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*, PROFESI, 1 (14), hal. 42-48.

- Herlambang, S. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gsyen Publishing.
- Kotler, Philip 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*. Jakarta: PT, Pehallindo.
- Kuntoro, W., dan Istiono, W., 2017. Kepuasan pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 1 (2), hal. 140-147.
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.
- Mukti, Ali Ghufron. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan : Konsep Implementasi*. Yogyakarta : PT. Karya Husada Mukti.
- Mulyadi, Dedi, dkk. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*. Volume II. No 3. April 2013. Hlm 1206-1208.
- Muninjaya, G. A. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nomor 75 Tahun 2014. *Pusat Kesehatan Masyarakat*. 2014. Jakarta : Menkes RI : 2014.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2).
- Panggato, S., Lampus, B.S., Kaunang., W.P.J. 2011. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Were Kecamatan Wanea Kota Manado, *Jurnal e- Biometik (eBM)*, 1 (1), hal. 86-89.
- Parasuraman, A, Valerie A, Zeithaml, Leonard L. Berry. 2015 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013. *Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan*. 2013. Jakarta : Menkes RI : 2013.
- Pohan, Imballo S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Saryono dan Mekar Dwi Anggraeni. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Singer, S., et al. 2009. *Quality of care and emotional support from the inpatient cancer patient's perspective*, No 394, Maret 2009, hlm. 723-731.
- Subagyo, Pangestu dan Djarwanto. 2005. *Statistika Induktif Edisi 5*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Theresia, I., dkk. 2019. Analisa Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*. 5 (1).
- Thomasoleng, E.A dan Asfawi, S., 2013. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Di TPPRJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2004a. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012b. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.
- Trihono. 2005. *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : CV Sagung Seto.
- Ulinuha, F.E., 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang.
- Widayatun, R. 2009. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia