

HUBUNGAN PENDIDIKAN DAN FASILITAS KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BANJARBARU SELATAN

Danik Ali Wulandari¹, Ahmad Zacky Anwary², M.Febriza Aquarista³
¹²³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari
Email : ulandari2706@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is the first indicator of puskesmas health services and a measure of service quality. Patient satisfaction is determined by the first 2 factors, namely the puskesmas factor which is related to the quality of health services, meaning that as long as the quality of health services meets patient satisfaction, the level of compliance will be high and the puskesmas is needed by the community. the second factor is changes in demographics, epidemiology, socio-economics as well as values and critical attitudes of the community. This study aims to determine the relationship between education and health facilities with patient satisfaction levels at the South Banjarbaru Health Center. This research was carried out from April to July. The method used was quantitative descriptive with a cross sectional approach, the subjects studied were the public or patients who visited the puskesmas aged 17-36 years and over. The sample in this study was determined by the Slovin formula which in getting 100 people with purposive sampling technique. Data collection techniques using questionnaires and interviews. Data analysis using Chi Square. The results of the study there was no significant relationship between education and the level of patient satisfaction with p-value 0.1000 and no significant relationship with facilities. with the level of patient satisfaction with a p-value of 0.077 at the South Banjarbaru Health Center.

*Keywords : education, health facilities and pasien satisfaction.
Literature : 50 (1997-2020)*

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari pelayanan kesehatan puskesmas dan ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien ditentukan oleh 2 faktor pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan artinya selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. kedua adalah faktor adanya perubahan demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Pendidikan dan Fasilitas Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan april sampai dengan juli untuk metode yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*, subyek yang diteliti merupakan masyarakat atau pasien yang berkunjung ke puskesmas usia 17-36 tahun lebih. sampel di dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus slovin yang di dapatkan 100 orang dengan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan wawancara. Analisis data menggunakan Chi Square. Hasil penelitian tidak ada hubungan yang signifikan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil *p-value* 0,1000 dan tidak ada hubungan yang signifikan fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil *p-value* 0,077 di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

Kata Kunci : Pendidikan, Fasilitas Kesehatan, dan Kepuasan Pasien
Kepustakaan : 50 (1997-2020)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan melalui puskesmas diperlukan karena demi pemerataan pelayanan kesehatan, agar dapat menjangkau seluruh penduduk, maka pelayanan kesehatan diberikan tidak hanya melalui rumah sakit yang membutuhkan sumber daya yang tinggi, tetapi juga bisa diberikan melalui fasilitas yang lebih sederhana, lebih murah tapi lebih terbesar dan luas cakupannya seperti puskesmas, puskesmas pembantu, bidan desa dan didukung dengan sistem rujukan sehingga dapat menjangkau penduduk lebih banyak (Depkes RI, 2009).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerja puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (PermenKes, 2014).

Fasilitas Pelayanan merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan Puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas. Berdasarkan penjelasan di atas, maka perlu untuk dilakukan

kajian mendalam terkait dengan hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas dengan kepuasan pasien di Puskesmas (Yesinda, S. dkk, 2018).

Kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap jumlah kunjungan di puskesmas, sedangkan sikap petugas kesehatan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien, dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006).

Menurut (Santoso, 2010) bahwa kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan ditentukan oleh 2 faktor : Faktor pertama adalah faktor puskesmas yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien artinya selama kualitas pelayanan kesehatan memenuhi kepuasan pasien, maka tingkat kesesuaian akan tinggi dan puskesmas diperlukan oleh masyarakat. Faktor kedua adalah faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat akan menciptakan keperluan-keperluan pelayanan kesehatan yang sangat kompleks dan beragam.

Fasilitas Pelayanan merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan Puskesmas.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pilihan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien yang

akan berobat di Puskesmas. Kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan tersendiri bagi para pasiennya. Terciptanya kualitas pelayanan yang dapat memberikan manfaat kepada Puskemas dan pasien yang akan menjadi harmonis.

METODE

Penelitian ini bersifat Deskriptif kuantitatif dengan pendekatan desain penelitian Cross Sectional dan dianalisis dengan analisis uji Chi Square. Data primer untuk variabel bebas dan variabel terikat didapatkan secara bersamaan. Rancangan penelitian ini digunakan untuk mengetahui Hubungan Pendidikan dan Fasilitas Kesehatan dengan Tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas usia 17-35 tahun lebih. Sampel dalam penelitian ini adalah di tentukan menggunakan rumus slovin yang didapat sebanyak 100 orang dengan teknik purposive sampling. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Banjarbaru Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a) Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut: Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan Pasien	Frekuensi	(%)
Tinggi	22	22
Menengah	73	73
Dasar	5	5
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa pendidikan responden di Puskesmas Banjarbaru Selatan paling banyak berpendidikan Menengah yaitu sebanyak 73 orang (73%).

b) Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, maka diketahui distribusi frekuensi fasilitas kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Fasilitas Kesehatan	Frekuensi	(%)
Lengkap	90	90
Tidak Lengkap	10	10
Total	100	100

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan paling banyak menyatakan Lengkap sebanyak 90 orang (90%).

c) Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini, maka diketahui distribusi frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi :
Kepuasan pasien

Kepuasan	Frekuensi	(%)
Puas	95	95
Tidak Puas	5	5
Total	100	100

sebanyak 95 orang (95%) dan tidak puas sebanyak 5 orang (5%).

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan paling banyak menyatakan Puas

2. Analisis Bivariat

A. Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

Tabel 4.4 Distribusi Hubungan Pendidikan dan Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Pendidikan	Kepuasan				Jumlah		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tinggi	21	21	1	1	22	22	0,1000
Menengah	69	69	4	4	73	73	
Dasar	5	5	0	0	5	5	
Total	95	95	5	5	100	100	

Berdasarkan pada tabel 4.4 didapatkan bahwa dari 100 responden yang berpendidikan tinggi sebanyak 22 orang (22%) dimana terdapat 21 responden dengan kategori puas dan 1 responden dengan kategori tidak puas, berpendidikan menengah sebanyak 73

orang (73%) dimana terdapat 69 responden dengan kategori puas dan 4 responden dengan kategori tidak puas serta responden berpendidikan dasar sebanyak 5 orang (5%) dengan kategori puas dan 0 kategori tidak puas. Dari hasil uji statistik diperoleh

nilai $p = 0,1000$ ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan

tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2021.

B. Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

Tabel 4.5 Distribusi Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Fasilitas Kesehatan	Kepuasan				Jumlah		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Lengkap	87	87	3	3	90	90	0,077
Tidak lengkap	8	8	2	2	10	10	
Total	95	95	5	5	100	100	

Berdasarkan pada tabel 4.14 didapatkan bahwa dari 100 responden dengan fasilitas kesehatan dengan kategori lengkap sebanyak 90 orang (90%) dimana terdapat 87 responden dengan kategori puas dan 3 orang (3%) responden dengan kategori tidak puas, serta responden sebanyak 10 orang (10%) dimana terdapat responden dengan kategori puas

sebanyak 8 orang (8%) dan 2 responden dengan kategori tidak puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,077$ ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2021.

Pembahasan Univariat

a) Pendidikan Responden di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pendidikan responden di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2021 sebagian besar adalah pendidikan menengah (SMA,SLTA/Sederajat) yaitu sebanyak 73 orang (73%), pendidikan tinggi (Akademi, Politeknik, Sekolah Tinggi, Institut atau Universitas)

sebanyak 22 orang (22%) dan pendidikan dasar sebanyak 5 orang (5%).

Jenjang pendidikan formal terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah, pendidikan tinggi. perubahan perilaku kesehatan yang diberikan melalui penyuluhan lebih mudah diterima pada kelompok orang yang berpendidikan tinggi dibandingkan yang berpendidikan

rendah. Tingkat pendidikan formal mempengaruhi perbedaan

b) Fasilitas di Puskesmas

Banjarbaru Selatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang dimana responden menjawab dari 4 pertanyaan yang jawaban dari responden mengenai fasilitas kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2021 sebagian besar mengatakan lengkap yaitu sebanyak 90 orang (90%) dan mengatakan tidak lengkap sebanyak 10 orang (10%).

Menurut (Kottler, 2003) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembeliannya. Sehingga peneliti berasumsi bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Karena sarana dan prasarana kegiatan pelayanan keperawatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang diterimanya maupun terhadap saranadan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan.

c) Kepuasan Responden di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan

pengetahuan dan keputusan (Notoatmodjo,2010)

responden di Puskesmas Banjarbaru Selatan sebagian besar puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 95 orang (95%) dan tidak puas sebanyak 5 orang (5%).

Kepuasan pelanggan didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan dan profitabilitas perusahaan yang maksimal dalam jangka panjang diperoleh melalui kepuasan pelanggan. Puskesmas dalam upayanya meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien perlu mengadakan sistem pengukuran kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui kebutuhan dan harapan pasien mengingat bahwa harapan merupakan standar pembanding untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang objektif dan akurat dapat membantu puskesmas dalam merumuskan bentuk pelayanan yang lebih baik (The Leadership Factor, 2006).

Pembahasan Bivariat

a) Hubungan Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Berdasarkan uji statistik pada tabel 4.4 didapatkan bahwa dari 100 responden terdapat responden tingkat pendidikan tinggi dan kepuasan pasien sebanyak 22 orang (22%) dengan kategori puas sebanyak 21 orang (21%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 orang (1%), tingkat pendidikan menengah dan kepuasan pasien sebanyak 73 orang (73%)

dengan kategori puas sebanyak 69 orang (69%) dan kategori tidak puas sebanyak 4 orang (4%), pendidikan dasar dan kepuasan pasien sebanyak 5 orang (5%) dengan kategori puas dan 0 dengan kategori tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,1000$ ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

b) Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur menggunakan kuesioner. Kuesioner fasilitas kesehatan dibagi menjadi 4 kategori yaitu peralatan medis yang baik, jumlah alat medis yang memadai, meningkatkan jumlah peralatan medis, selalu memperbarui peralatan medis, Pengambilan data dengan kuesioner yang dibagikan kepada responden. pada tabel 4.5 didapatkan bahwa dari 100 responden yang mengatakan dengan kategori lengkap sebanyak 90 orang (90%) dimana terdapat 87 orang (87%) responden dengan kategori puas dan kategori tidak lengkap sebanyak 3 orang (3%) serta responden sebanyak 10 orang (10%) dimana terdapat 8 orang (8%) responden dengan kategori puas dan 2 orang (2%) responden dengan kategori tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh $P.Value$ 0,077 ($P.Value > 0,05$) dimana artinya tidak ada hubungan Fasilitas Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

PENUTUP

1. Berdasarkan tabel 4.1 dari 100 responden terdapat responden berpendidikan tinggi sebanyak 22 orang (22%) dimana terdapat 21 responden dengan kategori puas dan 1 responden dengan kategori tidak puas, berpendidikan menengah sebanyak 73 orang (73%) dimana terdapat 69 orang (69%) responden dengan kategori puas dan 4 orang (45%) responden dengan kategori tidak puas. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P-Value$ 0,1000 ($P-Value > 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan pendidikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.
2. Berdasarkan tabel 4.2 dari 100 responden terdapat 90 orang (90%) responden yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan dengan kategori lengkap dimana responden puas terhadap fasilitas sebanyak 87 orang (87%) dan responden tidak puas terhadap fasilitas sebanyak 3 orang (3%), serta 10 orang (10%) responden yang menyatakan bahwa fasilitas kesehatan dengan kategori lengkap dimana responden puas terhadap fasilitas sebanyak 8 orang (8%) dan responden tidak puas terhadap fasilitas sebanyak 2 orang (2%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P-Value$ 0,077 ($P-Value > 0,05$) yang artinya tidak terdapat hubungan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tabel 4.3 dari 100 responden terdapat 95 (95%) orang dan tidak puas sebanyak 5 (5%) orang.

4. Tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan dengan p-Value = 0,1000.
5. Tidak ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan dengan p-Value = 0,077.

SARAN

1. Bagi dinas kesehatan Melakukan kerjasama dengan Puskesmas dalam rangka bersama-sama mengoptimalkan Puskesmas Banjarbaru Selatan.
2. Bagi Puskesmas Banjarbaru Selatan
 - a. Pihak Tenaga Kesehatan dan pegawai di Puskesmas Banjarbaru Selatan hendaknya bisa lebih ramah terhadap pasien yang berkunjung dan berobat terbuka menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien.
 - b. Tetap menjaga kebersihan lingkungan sekitar wilayah kerja Puskesmas Banjarbaru Selatan.
3. Bagi mahasiswa Diharapkan agar lebih bisa memahami bagaimana cara agar mutu dan kualitas dalam pelayanan kesehatan itu tetap terjaga serta ikut peran serta dalam penyuluhan di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Depkes, RI. 2009. *pelayanan kesehatan melalui puskesmas diperlukan karena demi pemerataan pelayanan kesehatan, agar dapat menjangkau seluruh penduduk, maka pelayanan kesehatan diberikan tidak hanya*

melalui rumah sakit yang membutuhkan sumber daya yang tinggi, tetapi juga bisa diberikan melalui fasilitas yang lebih sederhana, lebih murah tapi lebih terbesar dan luas cakupannya seperti puskesmas. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.

- Eninurkhatun, Biyanda. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 5 (4).
- Kemenkes, RI. 2016. *Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tentang standar pelayanan minimal*. Jakarta : Kementrian Kesehatan.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Lohafri, T. dkk. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*. Vol 2 .(3).
- Notoatmojo, 2012. *Metode Penelitian dengan analisis data menggunakan univariat dan bivariat*.
- Philip, Kotler. 1997. *Kepuasan Pelanggan Adalah Tingkat Perasaan Seseorang*.
- Radito, A. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol 11 (2).
- Syamsul, A. dkk. 2019. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas

- Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung . *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Vol 6 (1).
- Sulistiyorini, dkk. 2011. *Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Pembangunan kesehatan adalah upaya untuk memenuhi hak dasar rakyat terakses fasilitas pelayanan kesehatan.
- Trahati, dkk. 2015. Implementasi Pendidikan. *Skripsi* Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Yesinda, S. dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jasa Rawat Jalan pada Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar*. Vol 3 .(2).
- Yeni, T. 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di *Puskesmas Kademangan Kabupaten Blitar*. Vol 3 .(2).
- Yeni, T. 2018. Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Vol 8(1).
- Zeithaml., dkk. 2018. Kepuasan Pelanggan Adalah Respon Pemenuhan Dari Pelanggan Terhadap Suatu Produk Atau Layanan.
- Zeithaml dan Bitner (dalam Firmansyah, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- Puskesmas Penumping Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Vol 8(1).