Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dalam Gedung Puskesmas Jajaway Kota Bandung

Yunita Fitri Rejeki Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada
Rahmah Fauziyah Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada
Fitra Herdian Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada
Asri Handayani Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada

Pendahuluan

Sebagai upaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, Puskesmas harus menjaga kualitas pelayanan mereka salah satu caranya yaitu mengadakan pengukuran kepuasan pasien. Tetapi nyatanya pada fenomena yang ada pada saat pelayanan di Puskesmas Jajaway Kota Bandung, pasien masih menyatakan kurangnya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas seperti bangku tunggu yang kurang sehingga pasien yang menunggu antrian masih harus berdiri, jam pelayanan yang masih tidak tepat waktu, informasi terkait Puskesmas yang minim dan masih ada petugas yang kurang ramah saat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dalam gedung di Puskesmas Jajaway Kota Bandung.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi pasien bulan April 2023 pada penelitian ini yaitu 1294 responden dan sampel penelitian yang digunakan yaitu 95 responden. Adapun Teknik pengambilan data menggunakan *stratified random sampling*. Penelitian ini dilakukan tanggal 14-19 Juli 2023 di Puskesmas Jajaway Kota Bandung.

Hasil

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terhadap aspek kepuasan, 2 responden (2.1%) sangat tidak puas, 1 responden (1.1%) tidak puas, 63 responden (66.3%) puas, dan 29 responden (30.5%) sangat puas.

Kesimpulan dan Saran

Sebaiknya petugas kesehatan menambahkan informasi yang jelas tentang Puskemas dan edukasi kesehatan di sosial media yang dimiliki oleh Puskesmas ataupun menambahkan pada bagian loket pendaftaran seperti banner, video animasi ataupun leaflet agar pasien mendapatkan informasi yang jelas dan akurat.

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan menjelaskan bahwa dalam pelayanan kesehatan dengan standar pelayanan kesehatan secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat,

pemerintah daerah dan masyarakat. Berdasarkan aturan tersebut, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan fasilitas pelayanan kesehatan melalui penyediaan kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan di tingkat pertama dan lebih memprioritaskan promotif dan preventif saat melakukan pelayanan perlu menerapkan pelayanan yang meliputi dimensi servqual yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty* (1).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa besar adanya perbedaan antara realita dan ekspektasi para pelanggan (pasien) atas layanan yang mereka terima. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut akan dipandang baik atau positif. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipandang lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dikatakan negatif atau buruk (2). Puskesmas harus memberi jaminan pelayanan yang melebihi harapan pasien. Tetapi pada saat ini, perspektif pasien tentang kepuasan terhadap pelayanan kesehatan masih kurang, hal itu dibuktikan bahwa masyarakat masih kurang puas dikarenakan sarana dan prasarana yang kurang baik. Selain itu masih ada tenaga kesehatan yang melayani dengan kurang ramah seperti tidak menjelaskan prosedur yang sedang dijalani oleh petugas kesehatan, tidak memberikan informasi yang jelas tentang penyakit yang diderita oleh pasien (3).

Dalam menilai kepuasan terhadap kualitas jasa ataupun pelayanan menggunakan skala *service quality*. Dimensi *service quality* ini ada lima di dalamnya yaitu dimensi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan (1,4). Jika harapan pasien lebih besar dari pada kenyataan pasien, berarti pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan pasien, pasien merasa tidak puas atau bahkan kecewa dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun jika kenyataan pasien sama dengan harapan pasien, berarti pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien dan pasien akan merasa puas dengan layanan kesehatan yang diberikan. Bahkan jika kenyataan lebih besar dari harapan pasien, berarti pelayanan kesehatan sangat sesuai dengan harapan pasien. Pasien merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (4).

Berdasarkan hasil penelitian Siregar et al. bahwa hasil penilaina terhadap dimensi keandalan 70,4%, daya tanggap 71,6%, jaminan 73,6%, tangible 69,4%, dan empati 73,8% dan menyimpulkan hal ini karena individu tidak mudah puas terhadap suatu kinerja pelayanan kesehatan yang diterima dalam dimensi jaminan sehingga mayoritas pasien menilai masih kurangnya keramahan dari petugas Puskesmas dan hal tersebut memberikan gambaran kinerja pegawai di aspek jaminan (*assurance*) Puskesmas masih harus ditingkatkan lagi (5). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Yuniarti dengan hasil yaitu penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan didapatkan 57% tidak puas terhadap waktu tunggu saat di pendaftaran yang cukup lama dan juga waktu tunggu pasien di tempat pendaftaran pasien merupakan komponen yang penting sebagai penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan (6).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas Jajaway pada Tanggal 4 April 2023 dengan melakukan wawancara kepada 10 responden yaitu 8 dari 10 responden menyatakan masih ada kekurangan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas ini yaitu 2 orang mengatakan masih kurangnya bangku yang disediakan di depan ruang tunggu pendaftaran jadi terkadang masih banyak pasien yang berdiri saat menunggu di pendaftaran hal ini termasuk ke dalam bukti fisik (*tangible*), 3 orang mengatakan waktu buka dan tutup pendaftaran tidak tepat waktu hal ini termasuk ke dalam kehandalan (*reliability*), 2 orang mengatakan memakan waktu yang lama saat di loket pendaftaran karena hanya satu loket hal ini termasuk ke dalam daya tanggap (*responsiveness*), 1 orang mengatakan beberapa petugas kesehatan masih ada yang dianggap kurang ramah saat melayani pasien hal ini termasuk ke dalam jaminan (*assurance*), 2 orang mengatakan pelayanan sudah memenuhi kriteria pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan dalam gedung di Puskesmas Jajaway Kota Bandung.

METODE

Penelitian ini merupakan kajian yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian dilakukan pada bulan April-Juni 2023 di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Jajaway Kota Bandung. Populasi penelitian adalah seluruh kunjungan pasien pada bulan April 2023 berjumlah 1294 pasien. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* sehingga total sampel penelitian sebanyak 95 responden. Pengumpulan data penelitian menggunakan instrumen kuesioner kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang terdiri atas 25 pertanyaan, pada masing-masing dimensions kepuasan pasien yang terdiri atas 5 pertanyaan. Dimensi tersebut adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible.* Analisis data hasil penelitian menggunakan metode analisis univariat, dan distribusi frekuensi untuk mendapatkan hasil dari setiap dimensi kepuasan pasien.

HASIL

Tingkat Kepuasan	**Frekuensi (f)**	**%**
Sangat tidak puas	2	2.1
Tidak puas	1	1.1
Puas	63	66.3
Sangat puas	29	30.5
Total	95	100

Table 1. *Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Dalam Gedung di Puskesmas Jajaway*

Berdasarkan tabel 1 hasil penelitian dengan distribusi frekuensi kepuasan pasien bahwa sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 63 responden (66.3%), yang menyatakan sangat puas yaitu 29 responden (30.5%), yang menyatakan tidak puas yaitu 1 responden (1.1%), yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 2 responden (2.1%).

Tingkat Kepuasan	**Frekuensi (f)**	**%**
Dimensi *realibility*		
Sangat tidak puas	2	2.1
Tidak puas	0	0
Puas	53	55.8
Sangat puas	40	42.1
	95	

Total		100
Dimensi *responsiveness*		
Sangat tidak puas	3	3.2
Tidak puas	0	0
Puas	53	55.8
Sangat puas	39	41.1
Total	95	100
Dimensi *assurance*		
Sangat tidak puas	2	2.1
Tidak puas	0	0
Puas	51	53.7
Sangat puas	42	44.2
Total	95	100
Dimensi *emphaty*		
Sangat tidak puas	2	2.1
Tidak puas	0	0
Puas	59	62.1
Sangat puas	34	35.8
Total	95	100
Dimensi *tangible*		
Sangat tidak puas	3	3.2
	0	

Tidak puas		0
Puas	51	53.7
Sangat puas	41	43.2
Total	95	100

Table 2. *Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien pada Layanan Dalam Gedung Puskesmas Jajaway*

Berdasarkan tabel 2 bahwa pada dimensi kehandalan (*realibility*) menunjukan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 53 responden (55.8%), yang menyatakan sangat puas yaitu 40 responden (42.1%), dan yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 2 responden (2.1%). Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 53 responden (55.8%), yang menyatakan sangat puas yaitu 39 responden (41.1%), dan yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 3 responden (3.2%). Dimensi jaminan (*assurance*) menunjukan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 51 responden (53.7%), yang menyatakan sangat puas yaitu 42 responden (44.2%), dan yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 2 responden (2.1%). Dimensi empati (*empathy*) bahwa sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 59 responden (62.1%), yang menyatakan sangat puas yaitu 34 responden (35.8%), yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 2 responden (2.1%). Dan dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukan sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 51 responden (53.7%), yang menyatakan sangat puas yaitu 41 responden (43.2%), dan yang menyatakan sangat tidak puas yaitu 3 responden (43.2%).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, frekuensi kepuasan pasien terhadap layanan dalam ruang di Puskesmas Jajaway pada kategori puas (66.3%) dan sangat puas (30.5%). Kepuasan terhadap layanan kesehatan masyarakat merupakan bentuk implementasi terhadap peraturan pemerintah tentang fasilitas pelayanan kesehatan (1). Pada aspek kepuasan dimensi *reliability* yang menitikberatkan pada kehandalan layanan melalui pelayanan yang berkualitas dengan landasan pada peratuaran dan standar operasionalnya, sehingga pada layanan yang diberikan di Puskesmas, petugas kesehatan dalam memberikan tindakan dan intervensi yang didahului penjelasan terhadap proses penyakit atau intervensi yang akan diterima oleh pasien (7,8).

Dimensi kehandalan menitikberatkan terhadap pemerataan informasi kesehatan yang ada, baik disampaikan oleh tenaga kesehatan maupun yang disediakan oleh Puskesmas secara umum. Hal ini sejalan pula terhadap pelaksanaan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1114/ Menkes/ SK/ VIII/ 2005 tentang Pedoman Pelaksanaan Promosi Kesehatan. Para petugas kesehatan memang seharusnya memberikan edukasi kesehatan agar masyarakat mendapatkan wawasan yang luas dan kesehatan yang optimal. Media atau sarana informasi juga perlu dipilih mengikuti metode yang telah ditetapkan, memperhatikan sasaran atau penerima informasi (8). Berdasarkan hasil penelitian, kendatipun masyoritas responden merasa puas (55.8%) terhadap kehandalan layanan, namun masih terdapat penilaian yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas.

Kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* pada beberapa responden yang memberikan penilaian sangat tidak puas. Hal ini dapat disebabkan oleh pelayanan yang Puskesmas berikan masih kurang cepat karena banyak nya pasien yang datang ke Puskesmas dan tidak diimbangi oleh jumlah petugas kesehatanan yang ada. Berdasarkan paparan oleh Kementerian Kesehatan bahwa pusat kesehatan masyarakat di Indonesia secara umum masih mengalami kekurangan tenaga kesehatan berdasarkan proporsi tenaga kesehatan dasar (9). Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Rowosari dengan hasil pasien mengeluhkan pelayanan yang kurang cepat dan disebabkan oleh

faktor pengorganisasian yaitu adanya *overlapping* atau tumpang tindih pekerjaan bagi perawat (10).

Dimensi *assurance* terdapat beberapa pasien masih ada yang kurang puas pada pernyataan ini, hal ini dikarenakan pada saat di pendaftaran terkadang pasien merasa bingung dengan kelengkapan persyaratan apa saja yang harus disiapkan karena tidak adanya informasi pada loket pendaftaran, dan juga petugas kesehatan saat pemanggilan di loket pendaftaran kurang terdengar suara pemanggil untuk urutan nomer pendaftran jadi tidak jarang pasien terlewat nomer pendaftarannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien pada dimensi a*ssurance* ini, Puskesmas dapat menambahkan informasi baik melalui sosial media Puskesmas Jajaway ataupun menanmbahkan nya di loket pendaftaran agar siapapun dapat melihat dengan jelas. Hal ini juga didukung oleh penelitian Mustara et al. bahwa Informasi yang jelas dan akurat yang disediakan akan membantu pasien mendapatkan pelayanan yang cepat khususnya di pendaftaran. Oleh karena itu pembuatan dan penayangan banner, video animasi, ataupun leaflet tentang alur dan prosedur pendaftaran pasien dapat mendorong memahami apa yang akan dilaluinya dalam menerima pelayanan di Puskesmas (11).

Adapun pada dimensi *empathy* beberapa pasien merasa kurang puas dengan waktu pelayanan yang cukup, menurut mereka harus ada kejelasan terkait dengan jam buka dan tutup di Puskesmas. Sementara menurut Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022 yang disepakati oleh WHO menyebutkan tujuh dimensi kualitas pelayanan salah satunya yaitu tepat waktu (*timely*), tepat waktu dengan tujuan untuk mengurangi waktu tunggu dan keterlambatan pemberian pelayanan (12). Agar pasien merasa puas khusus nya pada waktu pelayanan sebaiknya Puskesmas memperketat aturan mengenai ketepatan waktu datang petugas di pagi hari agar tidak ada lagi keterlambatan petugas yang menyebabkan pelayanan kesehatan terhambat.

Pada dimensi *tangible* beberapa responden masih merasa kurang puas dikarenakan menurut masyarakat mereka merasa cukup puas dengan bangunan Puskesmas yang sekarang tetapi Puskesmas masih kurang dalam beberapa hal seperti loket pendaftaran yang semua poli masih dalam satu loket, beberapa sarana prasarana yang ada masih belum lengkap seperti bangku tunggu yang belum banyak, alat di lab yang belum lengkap karena ada responden yang ingin cek dan belum ada alat nya. Hal ini berarti Puskesmas harus mengevaluasi dalam hal sarana prasarana yang ada karena disebutkan juga pada Permenkes RI No. 75 Pasal 9 ayat 4 tentang Puskesmas yaitu Pendirian Puskesmas harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan kesehatan, ketenagaan, kefarmasian dan laboratorium.

Kesimpulan dan Saran

Frekuensi kepuasan pasien secara umum pada kategori puas dan sangat puas terhadap layanan dalam gedung Puskesmas Jajaway Kota Bandung. Kendati demikian, untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien, petugas kesehatan perlu menambahkan informasi yang jelas tentang layanan Puskemas dan edukasi kesehatan dengan memanfaatkan sosial media yang dimiliki oleh Puskesmas dan media loket pendaftaran seperti banner, video animasi ataupun leaflet sehingga pasien mendapatkan nformasi yang jelas dan akurat.

Sumber Pustaka

1. Lestari ND. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan: (Studi Kasus di RSUD Tidar Kota Magelang). POPULIKA. 2023 Jan 28;11(1):50–6.

2. Kosasih K, Paramarta V. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. Jurnal Soshum Insentif. 2020 Apr 29;67–76.

3. Hario Megatsari -, Agung Dwi Laksono -, Ilham Akhsanu Ridlo -, Mohammad Yoto -, Arsya Nur Azizah -. PERSPEKTIF MASYARAKAT TENTANG AKSES PELAYANAN KESEHATAN. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan. 2018;21(4):247–53.

4. Darzi MA, Islam SB, Khursheed SO, Bhat SA. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. LBS Journal of Management & Research. 2023 Jan 1;21(1):13–29.

5. Siregar NR, Boy E, Fujiati II, Isnayanti D. Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017. ANATOMICA MEDICAL JOURNAL | AMJ. 2018 May 30;1(2):78–91.

6. Yuniarti A. ANALISIS WAKTU TUNGGU PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS IBRAHIM ADJIE. Jurnal Kesehatan Tambusai. 2021 Sep 30;2(3):104–11.

7. Larson C, Nelson E, Gustafson D, Batalden P. The Relationship Between Meeting Patients' Information Needs and their Satisfaction with Hospital Care and General Health Status Outcome. International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care / ISQua. 1996 Oct 1;8:447–56.

8. Grocott A, McSherry W. The Patient Experience: Informing Practice through Identification of Meaningful Communication from the Patient's Perspective. Healthcare. 2018 Mar;6(1):26.

9. Kebijakan Kesehatan Indonesia. Indonesia Masih Defisit Tenaga Kesehatan, Ini Data Kemenkes [Internet]. 2019. Available from: https://kebijakankesehatanindonesia.net/25-berita/berita/3789-indonesia-masih-defisit-tenaga-kesehatan-ini-data-kemenkes

10. Khesia K, Dwimawanti IH. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS ROWOSARI KECAMATAN TEMBALANG KOTA SEMARANG. Journal of Public Policy and Management Review. 2018 Jul 2;7(3):289–301.

11. Mustara M, Suhartini S, Hidayati R. PENGEMBANGAN MEDIA INFORMASI UNTUK EDUKASI PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN DI PUSKESMAS SUNYARAGI KOTA CIREBON. Edukasi Masyarakat Sehat Sejahtera (EMaSS) : Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat. 2019 Sep 12;1(2):152–8.

12. Barry DW, Melhado TV, Chacko KM, Lee RSM, Steiner JF, Kutner JS. Patient and Physician Perceptions of Timely Access to Care. J Gen Intern Med. 2006 Feb;21(2):130–3.

Catatan

Catatan Penerbit

Penerbit PT Karya Inovasi Berkelanjutan menyatakan tetap netral sehubungan dengan buah pikiran yang diterbitkan dan dari afiliasi institusional manapun.

Pernyataan Konflik Kepentingan

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dengan pihak manapun.

Editor

Ainul Rafiq, S.Kep. (Ikatan Ilmuwan Indonesia Internasional).

Artikel yang diterbitkan mendapatkan lisensi Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0), sehingga siapapun dan di manapun memiliki kesempatan yang sama untuk menggali khazanah ilmu pengetahuan dan meningkatkan kesempatan terhadap diskusi ilmiah.