

Hubungan Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Muh. Jumaidi Sapwal¹, Nandang DD Khairari², Khaerul Warisin Arroniri³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Hamzar Lombok Timur

*Corresponding Author : muhjumaidisapwal@gmail.com

ABSTRAK

Perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak (47,28%) di Indonesia, terbesar di setiap daerah dengan jumlah 46,84% bekerja di puskesmas dan merupakan tenaga kesehatan terkemuka yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setiap hari, sehingga kinerja perawat juga menentukan keberhasilan puskesmas secara keseluruhan dalam mencapai program-programnya. Keberhasilan pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat ditentukan oleh kinerja perawat, ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan timbul jika kinerja pelayanan kesehatan yang didapatnya tidak sesuai dengan harapannya. Untuk itu, perlu diketahui hubungan antara pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas dasan lekong. Metode penelitian ini kuantitatif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Total populasi rawat inap dan rawat jalan sebanyak 60 orang berdasarkan kunjungan pada bulan Agustus-Oktober 2023, teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling yaitu pengambilan sampel sama dengan jumlah populasi. Instrument penelitian menggunakan koesioner. Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan kesehatan di Puskesmas Dasan Lekong berada dalam kategori baik, yaitu 34 (56,7%). Sedangkan tingkat kepuasan berada pada kategori puas, yaitu 25 (41,7%). Hasil uji statistik menggunakan spearman rank memperoleh nilai p-value sebesar 0,000 yang berarti nilai p-value sebesar $< \alpha$ (0,05). Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dasan Lekong.

Kata Kunci: Puskesmas, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Nurses are the most health workers (47.28%) in Indonesia, the largest in each region with a total of 46.84% working in health centers and are leading health workers who provide health services to the community every day, so that the performance of nurses also determines the overall success of health centers in achieving their programs. The success of health services at the Health Center is highly determined by the performance of the nurses, dissatisfaction or disappointment of the patient will arise if the performance of the health services he gets is not in accordance with his expectations. For this reason, it is necessary to know the relationship between health services and the level of patient satisfaction at the Dasan Lekong Health Center. This research method is quantitatively correlated with a cross sectional approach. The total inpatient and outpatient population is 60 people based on visits in August-October 2023, the sampling technique uses total sampling, namely sampling is equal to the number of population. The research instrument used a questionnaire. This study shows that most of the health services at the Dasan Lekong Health Center are in the good category, namely 34 (56.7%). Meanwhile, the level of satisfaction is in the satisfied category, which is 25 (41.7%). The results of the statistical test using spearman rank obtained a p-value of 0.000 which means a p-value of $< \alpha$ (0.05). This study can be concluded that there is a relationship between service and patient satisfaction at the Dasan Lekong Health Center.

Keywords: Health Center, Nursing Services, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Secara umum, puskesmas merupakan tempat pengobatan jalanan yang paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indonesia dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar, yaitu sebesar 37,29% (Kemenkes, 2020). Puskesmas sebagai ujung tombak dalam upaya kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kemenkes, 2020).

Menurut WHO, jumlah perawat di seluruh dunia mencapai 38,43% dari total tenaga kesehatan yang ada. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota merupakan unit pelaksana tingkat pertama serta sebagai akses pertama pembangunan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan di Indonesia. Dengan keberhasilan kabupaten/kota mencapai standar pelayanan minimum, hal ini sangat dipengaruhi oleh kinerja puskesmas yang didukung oleh tenaga kesehatan profesional, termasuk perawat yang diharapkan dapat memberikan pelayanan keperawatan yang optimal kepada masyarakat (Kemenkes RI, 2020).

Indonesia merupakan negara terpadat keempat di dunia setelah Cina, India dan Amerika Serikat dengan jumlah penduduk 255.461.686 jiwa yang terdiri dari 128.366.718 penduduk laki-laki dan 127.094.968 penduduk perempuan. Populasi yang besar ini tidak dapat dipungkiri akan menimbulkan masalah yang kompleks, salah satunya adalah masalah pelayanan kesehatan, untuk populasi yang begitu besar. Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi penduduknya sendiri, karena nantinya akan menjadi bonus bagi suatu negara, jika pelayanan kesehatan tersebut baik dan hal ini nantinya akan menaikkan status negara menjadi negara dengan penduduk yang sehat (Noer et al., 2021).

Di Indonesia, perawat merupakan tenaga kesehatan terbanyak (47,28%) yang terbesar di setiap daerah dari jumlah tersebut, 46,84% bekerja di puskesmas dan merupakan tenaga kesehatan terkemuka yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sehingga kinerja perawat juga menentukan keberhasilan puskesmas secara keseluruhan dalam pencapaian program programnya ((Kemenkes, 2015)). Menurut data dari *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2011 ada 19,3 juta perawat. Sebanyak 147.264

perawat berada di Indonesia (45,65%) berdasarkan jumlah tenaga kesehatan di rumah sakit. Jumlah total perawat nasional adalah 87,65 per 100.000 populasi. Ini masih kurang dari target 2019 sebesar 180 per 100.000 penduduk. Hal-hal tersebut, jika tidak diimbangi dengan jumlah pekerja yang memadai, dapat menyebabkan beban kerja meningkat.

Keberhasilan pelayanan kesehatan di puskesmas sangat ditentukan oleh kinerja perawat. Evaluasi kebutuhan kinerja perawat dan harus selalu dilakukan melalui sistem yang terstandarisasi agar hasil dan evaluasi lebih objektif (Sakey et al., 2013). Layanan keperawatan adalah layanan profesional, sebagai bagian integral dari layanan kesehatan yang memiliki pengaruh besar untuk pengembangan sektor kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat yang berkualifikasi (PPNI, 2016).

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Dasan Lekong, data jumlah perawat di ruang rawat inap sebanyak 22 orang. Peneliti melakukan observasi awal dengan beberapa perawat dan pasien yang berkunjung sehingga diperoleh hasilnya bahwa sering terjadi perselisihan antara perawat dan keluarga pasien yang disebabkan oleh perselisihan hal ini berkaitan dengan kepribadian perawat dan keluarga pasien yang cepat tersinggung, selain masalah yang ditemukan adalah fasilitas yang tidak memadai seperti kelengkapan peralatan medis dan ketersediaan dan kenyamanan kamar rawat inap yang disediakan.

Hal ini akan berdampak negatif bagi Puskesmas Dasan Lekong di mata masyarakat sehingga kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam menerima perawatan di Puskesmas Dasan Lekong akan menurun. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk ingin meneliti lebih lanjut tentang masalah kinerja perawat, bagaimana mengatasinya sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara kinerja perawat dan kepuasan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Dasan Lekong.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 60 pasien rawat inap dan rawat jalan. Sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana jumlah sampel sama dengan populasi.

Instrumen pengukuran variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengadopsi kuesioner dari konsep standar praktik profesi PPNI tahun 2010 tentang pelayanan kesehatan di puskesmas, untuk mengukur variabel terikat dengan menggunakan kuesioner yang diadopsi dari Hidayat 2009 mengenai tingkat

kepuasan pasien.

Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat menggunakan *uji Spearman Rank* dengan batas makna ($p < 0,05$) menggunakan sistem aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Termohon Berdasarkan Usia Pendidikan dan Jenis Kelamin Perawat di IGD Puskesmas Dasan Lekong

No	Karakteristik	Golongan	Frekuensi	Persentase %
1	Umur	0-15	9	15%
		16-25	14	23.3%
		26-50	24	40%
		>50	13	21.7%
Jumlah			60	100%
2	Jenis kelamin	Laki-laki	38	63.3
		Wanita	22	36.7
Jumlah			60	100%
3	Pekerjaan	Tidak bekerja	22	36.7%
		Pelajar/mahasiswa	5	8.3%
		Buruh/wiraswasta	30	50%
		PNS	3	5%
Jumlah			60	100

Berdasarkan Tabel 1. Jumlah responden dengan karakteristik usia tertinggi pada kategori 26-50 tahun adalah 24 orang (40%). Jumlah responden dengan karakteristik jenis kelamin tertinggi pada

kategori laki-laki sebanyak 38 orang (63,3%) dan jumlah responden dengan karakteristik pekerjaan terbanyak pada kategori tenaga buruh/wirausaha sebanyak 30 orang (50%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan kesehatan di IGD Puskesmas Dasan Lekong

Dia	Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase %
1	Tidak Baik	3	5%
2	Kurang baik	16	26.7%
3	Baik	34	56.7%
4	Sangat baik	7	11.7%
Jumlah		60	100%

Berdasarkan tabel 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebanyak 34 (56,7%) menyatakan bahwa tingkat pelayanan kesehatan dikategorikan baik, kemudian 16 (26,7%) responden

dikategorikan kurang baik, 7 (11,7%) responden dikategorikan sangat baik. dan terendah dengan kategori tidak baik, yaitu 3 (5%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Dasan Lekong

No.	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase %
1	Sangat tidak puas	7	11.7
2	Tidak Puas	10	16.7
3	Puas	25	41.7
4	Sangat puas	18	30
Jumlah		60	100%

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yaitu 25 (41,7%) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien berada pada kategori Puas, kemudian 10 (16,7%) responden berada pada

kategori tidak puas, 18 (30%) responden berada dalam kategori sangat puas dan terendah berada pada kategori sangat tidak puas, yaitu 7 (11,7%) responden.

2. Analisis Bivariat

Tabel 4. *Crosstabs* Analisis Bivariat Hubungan Layanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ruang Gawat Darurat Puskesmas Dasan Lekong

Pelayanan kesehatan	Kepuasan Pasien									
	Tidak terlalu puas	%	Puas	%	Puas	%	Sangat puas	%	Seluruh	%
Tidak baik	3	5	0	0	0	0	0	0	3	5
Kurang Baik	4	6.6	10	16.6	0	0	2	3.33	16	26.7
Baik	0	0	0	0	23	38.3	11	18.3	34	56.61
Sangat Baik	0	0	0	0	2	3.33	5	8.3	7	11.69
Seluruh	7	11.6	10	16.6	25	41.63	18	29.93	60	100

Berdasarkan tabel 4. responden menyatakan pelayanan tidak baik dengan tingkat kepuasan sangat tidak puas sebanyak 3 (5%), tidak puas sebanyak 0, puas sebanyak 0, dan sangat puas sebanyak 0. Responden yang menyatakan tingkat pelayanan kurang baik dengan tingkat kepuasan sangat tidak puas sebanyak 4(6.6%), tidak puas sebanyak 10(16.6%), puas sebanyak 0, dan sangat puas sebanyak 2(3.33%). Responden yang

menyatakan tingkat pelayanan baik dengan tingkat kepuasan sangat tidak puas sebanyak 0, tidak puas sebanyak 0, puas sebanyak 23(38.3%) , dan sangat puas sebanyak 11(18.38%). Responden yang menyatakan tingkat pelayanan sangat baik dengan tingkat kepuasan sangat tidak puas sebanyak 0, tidak puas sebanyak 0, puas sebanyak 2(3.33), dan sangat puas sebanyak 5(8.3%)

Tabel 5. Analisis Bivariat Hubungan Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Dasan Lekong

Variabel	N	r	Nilai P
Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	60	0.722	0.000

Berdasarkan tabel 5. Dari hasil uji statistik *rank spearman* diperoleh nilai $p = 0,000$ lebih rendah dari taraf signifikansi 0,05 atau ($p < \alpha$), maka data H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Dasan Lekong. Sedangkan untuk

mengetahui keeratan hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien dilihat pada kolom $r = 0.722$, Sugiono 2018 menyatakan interpretasi koefisien korelasi 0.60-0.799 termasuk kategori kuat, yang artinya ada hubungan yang kuat antara pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Puskesmas Dasan Lekong

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pelayanan keperawatan di Puskesmas Dasan Lekong dengan mayoritas berada dalam kategori baik adalah 34 (56,7%) dan setidaknya 3 (5%) responden berada dalam kategori tidak baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Frida & Putri, (2019) dengan judul Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RSUD Herna Medan, yang diperoleh dari 60 pasien, yang hasil yang diperoleh bahwa mayoritas pelayanan keperawatan di RSUD Herna Medan tidak baik sebanyak 28

orang (46,7%).

Wahyuni (2013) dalam (Yang et al., 2020) berpendapat bahwa pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat harus dilakukan sesuai dengan harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi responden dalam memberikan asesmen terkait pelayanan keperawatan seperti pekerjaan. Pekerjaan juga mempengaruhi persepsi

responden, terlihat pada tabel 1, sebanyak 30 (50%) responden bekerja sebagai buruh/wiraswasta, dan sebanyak 22 (36,7%) responden tidak bekerja. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Burhanuddin, 2016) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien di RSUD Sheikh Yusuf Gowa, yang menyebutkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai IRT sebanyak 71 (45,5%) responden dan 48 (30,8%) responden adalah wiraswasta.

(Rahmadi, 2018) berpendapat bahwa responden dengan pendapatan di bawah rata-rata cenderung memberikan penilaian positif terhadap pelayanan keperawatan yang diterima meskipun tidak sesuai dengan harapan. Responden menerima layanan yang diberikan karena responden memahami bahwa responden membayar dengan biaya yang terjangkau dan bahkan gratis, sehingga responden tidak menuntut layanan yang lebih baik daripada yang diterima responden.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Dasan Lekong sebagian besar sangat puas yaitu sebanyak 25 (41,7%), dan paling sedikit pada kategori dengan kategori sangat tidak puas sebanyak 7 (11,7%) responden. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Puspitasari & Budiman, 2021) dengan judul Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember, hasilnya menunjukkan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan dengan memiliki skoring 604 (36,6%), yang puas terhadap pelayanan dengan skoring 1353 (54,6%), dan yang sangat puas dengan skoring 288 (8,72%).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berada pada rentan usia 26-50 tahun yaitu sebanyak 24 orang (40%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Handayani, 2016) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno, yang hasilnya menunjukkan distribusi responden berdasarkan umur diperoleh data bahwa jumlah responden tertinggi berusia 25 – 34 tahun yaitu sebesar 38,60 % dan responden terendah berusia lebih dari 65 tahun yaitu sebesar 3,95 %, namun hasil penelitian ini berbeda dengan pendapat Diener yang menyatakan bahwa sejumlah tokoh mengadakan penelitian dan hasilnya menunjukkan tidak ada efek usia terhadap kebahagiaan.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, diperoleh nilai korelasi 0,722 dan nilai $p = 0,00$. Dari hasil analisis pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, dapat dilihat bahwa nilai $p =$

$0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima dimana secara statistik terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Dasan Lekong.

Peneliti percaya bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan seperti kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, sejalan dengan pendapat (Nooria W, 2015) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai harapan.

Hasil penelitian menunjukkan persentase jumlah responden yang mendapatkan pelayanan dengan kategori baik menyatakan tingkat kepuasannya berada pada puas sebanyak 23 (38,3%) responden, kemudian yang mendapatkan pelayanan tidak baik menyatakan diri tidak puas sebanyak 10 (16,6%). Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Anggi Reny Sudiby, 2015) dengan judul Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember Tahun 2014 yang hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 49 atau sebesar 55,1% menilai kualitas pelayanan cukup baik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang cukup. Sedangkan sebanyak 17 responden atau sebesar 19,1% menilai kualitas pelayanan baik dengan kepuasan terhadap pelayanan yang cukup puas.

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan usia adalah yang paling banyak pada kategori usia 26-50 tahun, yaitu 24 (40%) responden, berdasarkan jenis kelamin paling banyak pada kategori laki-laki sebanyak 38 (63,3%) dan berdasarkan pekerja terbanyak pada kategori tidak bekerja sebanyak 22 (36,7%) responden.
2. Sebagian besar pelayanan kesehatan di Puskesmas Dasan Lekong berada dalam kategori baik, yakni 34 (56,7%) responden
3. Sebagian besar tingkat kepuasan berada dalam kategori puas, yaitu sekitar 25 (41,7%) responden.
4. Ada hubungan Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas dasan lekong. didapatkan p -value sebesar 0,000, atau berarti nilai p -value $< \alpha$ (0,05).

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Reny Sudiby. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rsia Srikandi Ibi Jember* .
- Burhanuddin. (2016). *Hubungan mutu pelayanan*

kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.

- Handayani. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno.*
- Kemendes. (2015). *Data dan Informasi profil kesehatan indonesia.*
- Kemendes. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/320/2020 Tentang Standar Pofesi Bidan.*
- Kemendes RI. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia.*
- Noer, R. M., Agusthia, M., Adhyatma, A. A., Deliana, D., Program,), Profesi, S., Stikes, N., Bros Batam, A., Studi, P., Keperawatan, I., Awal, S., Batam, B., & Kebidanan, S. (2021). INITIUM MEDICA JOURNAL PENERBIT. *Initium Medica Journal, 1(1).*
- Nooria W. (2015). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo.*
- PPNI. (2016). *Standar Diagnosa Keperawatan Indonesia: Defenisi dan Indikator Diagnostik.*
- Puspitasari, M., & Budiman, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Menggunakan Metode Fast (Framework For The Application System Thinking) (Studi Kasus : Sman 1 Negeri Katon). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI), 2(2), 69–77.* <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Rahmadi, I. (2018). *Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Lembaga Kesehatan Cuma-Cuma Dompot Dhuafa. 3.*
- Sakey, C., Warouw, H., & Hamel, R. (2013). *Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Irina A Dengan Irina C Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.*
- Yang, Y., Ren, L., Li, H., Wang, H., Wang, P., Chen, L., Yue, X., & Liao, H. (2020). Fast Climate Responses to Aerosol Emission Reductions During the COVID-19 Pandemic. *Geophysical Research Letters, 47(19).* <https://doi.org/10.1029/2020GL089788>