

# Gambaran tentang Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawalo Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas Tahun 2021

Puska Andriana<sup>1\*</sup>, Indri Heri Susanti<sup>2</sup>, Danang Tri Yudono<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Keperawatan Program Sarjana, Fakultas Kesehatan, Universitas Harapan Bangsa  
<sup>1\*</sup>puskaandriana.01@gmail.com, <sup>2</sup>indriherisusanti@uhb.ac.id, <sup>3</sup>Danangty\_85@yahoo.com

## ABSTRACT

*One of the most important indicators is patient satisfaction which must be considered in health services. The results of the evaluation of medical services by comparing expectations based on the actual conditions of the medical services received can be called patient satisfaction. Patient satisfaction is the result of evaluating medical services by comparing expectations based on the actual conditions of the medical services received. The purpose of this study is to describe the level of patient satisfaction at the Rawalo Health Center, Rawalo District, Banyumas Regency in 2021). This assessment contains a single variable, namely the level of patient satisfaction. The sample in this study was calculated using the Slovin formula with the results of 93 samples. The results showed that the majority of respondents (32%) were in the age category of 25-34 years, the average gender was female (77%), and most of them worked as laborers (57%). Of all respondents stated satisfied 93 (100%) with a range of values (47-115).*

**Keywords: Description of Patient Satisfaction Level**

## ABSTRAK

Salah satu indikator terpenting adalah kepuasan pasien yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Hasil evaluasi pelayanan medis dengan membandingkan harapan berdasarkan kondisi aktual dari pelayanan medis yang diterima dapat disebut dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi pelayanan medis dengan membandingkan harapan berdasarkan kondisi aktual dari pelayanan medis yang diterima. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawalo Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas tahun 2021). Penilaian ini tedapat variable tunggal yaitu Tingkat Kepuasan Pasien Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan hasil 93 sampel. Hasil penelitian menunjukkan responden sebanyak (32%) mayoritas kategori usia 25 – 34 tahun, rata – rata jenis kelamin perempuan ( 77% ), dan lebih banyak yang bekerja sebagai buruh ( 57% ). Dari semua responden menyatakan puas 93 (100%) dengan rentang nilai (47-115).

**Kata Kunci: Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien**

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-

tingginya. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan. (Permenkes No. 43 Tahun 2019 )

Permenkes Republik Indonesia No. 75 tahun 2014 pasal 1 ayat 8 menyatakan bahwa akreditasi Puskesmas adalah

pengakuan terhadap puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh menteri kesehatan setelah dinilai bahwa Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan, Puskesmas yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas.

Untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, maka perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi. Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali (Permenkes No. 46 Tahun 2015)

Akreditasi puskesmas adalah pengakuan terhadap Puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah dinilai bahwa Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas secara berkesinambungan, salah satu cara mengukur mutu puskesmas adalah melalui akreditasi. Penyelenggaraan penilaian Akreditasi Puskesmas, diterbitkan standar akreditasi puskesmas yang memuat elemen – elemen penilaian. Melalui pemenuhan elemen – elemen penilaian tersebut maka terjadi banyak perubahan , baik secara fisik maupun non fisik. (Permenkes No. 46 Tahun 2015)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan kabupaten Banyumas pada tanggal 1 Januari 2020 diperoleh data bahwa terdapat 29 Puskesmas dari 39 Puskesmas yang ada di Kabupaten banyumas yang sudah erakreditasi. Terdapat satu Puskesmas terakreditasi paripurna yaitu Puskesmas Sumpiuh 1, sisanya madya dan utama. Puskesmas Rawalo adalah Puskesmas Rawat Jalan dan Rawat Inap Jumlah pengunjung di Puskesmas ini mencapai 1020 pasien di ruang rawat inap.

Batubara, Saiful dkk (2019) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan apa yang didapatkan dari pelayanan tersebut. Jika harapannya lebih tinggi dari kinerja layanan, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika harapannya sama dengan atau lebih dari kinerja layanan ia akan merasa puas.

Berdasarkan penelitian Dawanson (2020) bahwa ada perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah akreditasi di Puskesmas Telang Siong yaitu interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien dilakukan dengan baik serta saling menghargai dan menghormati sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien terhadap petugas. Masyarakat menghendaki pelayanan kesehatan yang aman dan bernutu, serta dapat menjawab kebutuhan mereka, oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan, manajemen risiko, dan keselamatan pasien, diterapkan dalam pengelolaan puskesmas, dan memberikan pelayanan kesehatan yang komperhensif kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawalo Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas”

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian adalah suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Swarjana, 2015). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif .

Lokasi Penelitian dilakukan di Puskesmas Rawalo yang terletak di Jln. H.M Bachroen, No.369, Babakan, Rawalo, Kec. Rawalo, Kabupaten Banyumas. Waktu Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April – Juni 2021

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Puskesmas

Rawalo pada periode Januari 2020 – Desember 2020. Sampel adalah kumpulan individu-individu atau objek-objek yang dapat diukur yang mewakili populasi (Swarjana, 2015). Adapun kriteria inklusi yang akan diteliti adalah Pasien rawat inap di Puskesmas Rawalo periode bulan April – Juni 2021, Pasien usia 18-59 tahun. Kriteria eksklusi merupakan kriteria dimana subjek penelitian tidak dapat mewakili sampel karena tidak memenuhi syarat sebagai sampel penelitian, seperti halnya adanya hambatan etis, menolak menjadi responden atau suatu keadaan yang tidak memungkinkan untuk dilakukan penelitian (Notoatmodjo, 2012). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah :Pasien dalam keadaan tidak sadar, sakit berat dan tidak mampu mengikuti tes ,Pasien usia lanjut Pasien bayi, balita dan anak-anak .Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Notoatmodjo, 2012) dan dihasilkan 93 sampel

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati. Variabel adalah sesuatu atau bagian dari individu atau objek yang dapat diukur (Swarjana, 2015). Adapun variabel yang terlibat dalam penelitian ini adalah variabel Tunggal yaitu Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawalo Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas Tahun 2021

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk penelitian ini bersifat tertutup dengan jawaban yang sudah disediakan.

Validitas instrument adalah keadaan yang menggambarkan instrument tersebut benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. Hasil pengukuran akan tetap bila dilakukan pengukuran berulang (Notoatmodjo, 2012).

Dalam penelitian ini kuesioner sebelumnya sudah dipakai oleh Vriezka Mutiara Arini yang berjudul Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan IGD di Rumkital dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur (Vriezka Mutiara Arini, 2018)

## Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

### Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *accidentas sampling*. *Accidental sampling* adalah sampel yang diambil dari siapa saja yang kebutuhan ada.

### Cara pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan pada bulan April. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Pertama penelitian mengajukan surat izin dari Universitas Harapan Bangsa Purwokerto untuk diberikan kepada pihak KESBANGPOL Banyumas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran karekteristik responden

Karekteristik responden terdiri dari usia, jenis kelamin, , pekerjaan dan survey Kepuasan.

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karekteristik Responden (Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan survey kepuasan) di Kecamatan Rawalo Kabupaten Banyumas tahun 2021

Variabel	Parameter	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Usia	1. 17 – 24 tahun	15	16
	2. 25 – 34 tahun	30	32
	3. 35 – 49 tahun	24	26
	4. 60 – 64 tahun	17	18
	5. 65 tahun Keatas	7	8
Jenis kelamin	1. Laki-laki	21	23
	2. Perempuan	72	77
Pekerjaan	1. Pelajar/mahasiswa	1	1
	2. Pegawai Negeri	4	4
	3. Pegawai swasta	53	57
	4. Buruh	13	14
	5. Pedagang	21	23
	6. Tidak bekerja		

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini responden sebanyak (32%) mayoritas kategori usia 25 – 34 tahun, rata – rata jenis kelamin perempuan ( 77% ), dan lebih banyak yang bekerja sebagai buruh ( 57% ).

Tabel 4.2 gambaran kepuasan

Nama Variabel	Parameter	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Kepuasan Pasien	1. Tidak Puas	0	
	bila 23-46.	93	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa sebanyak 93 responden menyatakan puas terhadap pelayanan Puskesmas Rawalo.

Tabel 4.3 Gambaran Aspek Kepuasan

Pernyataan	Penilaian				
	1	2	3	4	5
Tangibles Atau Nyata	m		1	15	4
Empati			2	11	7
Reliability Atau Keandalan			3	9	6
Responsive Atau Ketanggapan			2	12	2
Asurance atau kepastian			1	13	5
JUMLAH	0	0	9	60	24

## PEMBAHASAN

### Gambaran karakteristik responden (usia, jenis kelamin, dan pekerjaan) di Puskesmas Rawalo Kabupaten Banyumas

#### a) Usia

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Rawalo didapatkan sebanyak 86 responden (92 %) berusia 17 - 64 tahun yaitu usia produktif. Peneliti berasumsi bahwa pada usia produktif seseorang lebih aktif dan bertemu dengan berbagai macam orang dan lingkungan, dan lebih responsif .

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa usia orang yang produktif akan mempengaruhi pandangannya terhadap sesuatu yang baru datang dari luar sehingga akan mempengaruhi seseorang tersebut dalam berfikir dan bersikap.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syamsul Arifin (2019) Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua.

#### b) Jenis kelamin

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 93 responden 21 (23%) responden

diantaranya berjenis kelamin laki-laki sisanya 72 (77%) responden berjenis kelamin perempuan. Peneliti berasumsi bahwa perempuan pada umumnya memiliki ketelitian dalam memperhatikan sesuatu dan lebih sensitif.

Hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil sebanyak 44 responden laki-laki ada 32 orang (72.7%) diantaranya yang merasa puas dan dari 40 responden perempuan sebanyak 20 orang (50%) yang merasa puas (Nike Silprihatin 2017 )

#### c) Pekerjaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 93 responden 53 (57%) diantaranya yaitu buruh. Peneliti berasumsi buruh. Lingkungan kerja yang nyaman dan pelayanan yang memuaskan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh buruh.

Menurut Rahman menyatakan bahwa orang yang bekerja cenderung memiliki harapan lebih tinggi dibandingkan orang yang tidak bekerja terhadap pelayanan Kesehatan (Takatelide, 2014)

### Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawalo Tahun 2021

Hasil penelitian di Puskemas Rawalo dapat diketahui bahwa mayoritas pasien merasa puas (100%).

Teori kepuasan dengan model SERVQUAL menurut Parasuraman *et al.*, (1988) mengacu pada konsep pengukuran kualitas pelayanan yaitu pengukuran kepuasan. Model ini merupakan konsep yang paling banyak diterapkan diseluruh dunia dalam hal pelayanan. Baik dalam lingkungan industri, perbankan, perhotelan, pendidikan, ataupun dunia Kesehatan dan peneliti mengambil rentang nilai 47 – 155 untuk nilai puas

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan Kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan Kesehatan . mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor yang dapat

meningkatkan kepuasan pasien. Pasien akan dapat memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dan sesuai atau lebih dengan harapan yang diharapkan pasien (Sri Emilia, 2016)

Tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap Puskesmas Rawalo Sebagian besar berada puas pada wujud fisik, karena bangunan Puskesmas Rawalo merupakan bangunan yang baru di rehabilitasi total, sehingga dari segi bangunan, sarana dan prasarana baru dan lengkap, dari poin ini yaitu tangible mendapatkan responden terbanyak yaitu 15 responden puas.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan gambaran kepuasan pasien rawat inap antara bulan Mei dan Juni 2021 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas adalah 100 %, dengan variabel responden terbanyak untuk usia pada rentang 35 – 49 ( 26%), Jenis Kelamin perempuan ( 77%), Pekerjaan ( buruh ( 57 %).

## SARAN

Bagi Puskesmas di harapkan penelitian ini dapat member masukan bagi manajemen puskesmas dalam meningkatkan kepuasan pasien yang lebih baik, , dalam hal ini skor terendah dan terbanyak adalah reliability atau kendalan yaitu ada 3 orang dengan penilaian 3, diharapkan tenaga medis yang memberikan pelayanan bisa meningkatkan kompetensinya dengan pelatihan – pelatihan dan bimbingan .

Bagi Peneliti Selanjutnya Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti tentang kepuasan pasien di puskesmas.

Bagi Pendidikan Keperawatan Bagi pendidikan keperawatan diharapkan hasil yang didapat dalam penelitian ini dapat meningkatkan epuasan pasien sesuai standar akreditasi puskesmas dan standar profesi Keperawatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Arini, Vriezka Mutiara, and Eva Hany Fanida. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD Di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya. *Universitas Sumatera Utara* 5(8): 1–7.
- Batubara, Saiful. (2019) . Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Mutu Pelayanan Di Kabupaten Simalungun . Universitas Islam Sumatera Utara
- Dawanson. (2020). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Sebelum Dan Sesudah Akreditasi Di Uptd Puskesmas Telang Siong Kecamatan Paju Epat Kabupaten Barito Timur . Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Notoadmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 46 Tahun 2015. (2015). Tentang *Akreditasi Puskesmas Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter. Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014. (2014). Tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Silprihatin, Nike. (2017 ) . Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga . Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju

Swarjana. (2015). *Metodologi penelitian kesehatan*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Takatelide dan Rahayu. (2014). *Hubungan Antara Karakteristik Pekerjaan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit Tingkat.Iii Robert Wolter Mongisidi Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado