

Gambaran Kepuasan Pasien di Puskesmas Boja 1 Kabupaten Semarang

Lutfiana Nur Rahma¹, Sururim Maudlunah¹, Rani Tiara Desty²

¹Universitas IVET, ²Poltekkes Kemenkes Surakarta

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 03 Februari 2023

Direvisi 24 Oktober 2023

Disetujui 24 Oktober 2023

Keywords:

Health; Patients; Satisfaction

Abstrak

Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang diterima. Dalam bidang kesehatan pelanggan adalah pasien, dan mereka dianggap sebagai indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Berdasarkan studi pendahuluan bahwa terdapat keluhan yang didapatkan dari kotak saran, secara langsung, atau *online* bahwa pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima seperti tidak ramahnya petugas puskesmas, fasilitas yang kurang memadai, serta perbedaan pemberian pelayanan terhadap pengguna BPJS dan non BPJS di Puskesmas Boja 1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran kepuasan pasien di Puskesmas Boja 1 terhadap keluhan yang ada. Penelitian ini menggunakan studi observasional deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menentukan responden yang pernah melakukan pemeriksaan di Puskesmas Boja 1. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan 9 variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah lebih dari separuh responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Boja 1. Namun terdapat salah satu variabel yang pasien masih merasa kurang puas yaitu pada variabel iklan atau promosi yang dijanjikan oleh Puskesmas. Dengan itu perlu adanya perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal dan menunjang kualitas pelayanan Puskesmas Boja 1.

Abstract

Satisfaction is a form of one's feelings obtained from the product or service received. In the field of Health, customers are patients, and they are considered as the main indicator in assessing service quality. Based on the preliminary study, there were complaints that were obtained from suggestion boxes, in person, or online that patients were dissatisfied with the services received, such as the unfriendly health center staff, inadequate facilities, and differences in service delivery to BPJS and non-BPJS users at the Puskesmas Boja 1. The purpose of this study was to see an overview of patient satisfaction at the Puskesmas Boja 1 on existing complaints. This study used a descriptive observational study with a cross-sectional design. The method used was purposive sampling by determining respondents who had conducted an examination at the Puskesmas Boja 1. The results of this study using 9 variables that could affect patient satisfaction were that more than half of the respondents were satisfied with the services provided by the Puskesmas Boja 1. However, there was an error. one variable that patients are still dissatisfied with is the advertising or promotion variable promised by the Puskesmas. With that it is necessary to make improvements to increase patient satisfaction so that the services provided can be optimal and support the service quality of the Puskesmas Boja 1.

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang mereka terima. Dalam bidang kesehatan sektor pelanggan adalah pasien, dan persepsi mereka dianggap sebagai indikator utama saat menilai kualitas layanan (Sondakh et al., 2019). Pasien merupakan fokus utama dalam pelayanan kesehatan dan untuk menjamin kepuasan pasien maka sangat perlu adanya pelayanan yang berkualitas tinggi sesuai dengan keinginan pasien (Vanchapo & Magfiroh, 2022).

Kottler (2000) dalam Asmuji (2014) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang diterima minimal sama atau lebih dari yang diharapkan. Dengan demikian, mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang pernah diterima (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Tingkat kepuasan pasien sangat erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien (Effendi & Junita, 2020). Pengalaman baik dalam pemanfaatan pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan pemanfaatan ulang pelayanan (Sangkot et al., 2022).

Menurut Muninjaya, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien meliputi dimensi kepuasan itu sendiri yang diantaranya adalah bukti fisik (*tangible*) yaitu penampilan fisik sarana dan prasarana, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan pasien, kehandalan (*reliability*) yaitu petugas memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan handal, jaminan (*assurance*) yaitu memberikan pelayanan yang meyakinkan sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan, dan empati (*empathy*) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pasien (Akmaliah & Budhiana, 2014). Namun menurut Imbalo S. Pohan (2015:152) untuk mengukur kepuasan pasien ada empat dimensi sebagai yaitu akses layanan kesehatan (pelayanan yang harus dicapai oleh masyarakat), mutu layanan kesehatan (pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pemakainya), proses layanan kesehatan (berbagai kegiatan dalam pelayanan kesehatan yang dapat menghasilkan kepuasan sesuai yang diharapkan), sistem layanan kesehatan (bagian penting dalam meningkatkan derajat kesehatan). Dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien harus disertai dengandengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan yaitu kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, kehandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi, daya tahan (*durability*), *serviceability* (kecepatan, kompetensi, kenyamanan), estetika (daya tarik produk terhadap panca indera), kualitas yang dipersepsikan (Engkus, 2019).

Pada saat ini permasalahan yang dihadapi bangsa Indonesia yaitu menurunnya angka kepuasan masyarakat khususnya terhadap sistem pelayanan (Misngadi et al., 2020). Namun pada data Dinas Kesehatan Kabupaten Kendal menyatakan bahwa jumlah kunjungan puskesmas di seluruh Kabupaten Kendal yaitu 958.548 pada tahun 2018. Dan jumlah penduduk pada tahun 2018 yaitu sebanyak 991.686 jiwa. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas (Kabupaten Kendal, 2018).

Dari studi pendahuluan yang didapatkan bahwa masyarakat atau pasien di Puskesmas Boja 1 kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Boja 1 untuk pasien rawat jalan dengan berbagai alasan seperti kurang ramahnya petugas terhadap pasien, fasilitas yang kurang memadai, dan perbedaan dalam pemberian layanan bagi peserta BPJS dan non BPJS. Data keluhan pasien yang didapatkan dari bukti laporan keluhan pasien melalui kotak saran, secara langsung, maupun dari *online*, serta hasil dari observasi penelitian. Keluhan dari pasien yaitu “pengalaman terburuk di Puskesmas Boja, dari segi pelayanan petugas yang kurang sopan dalam menyampaikan pembicaraan” (Boja, 2021). Kurang baiknya kualitas jasa yang diberikan puskesmas kepada pasien mengakibatkan pasien meninggalkan puskesmas tersebut (Tawalujan et al., 2018). Serta rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada puskesmas (Darham & Romadani, 2021). Berdasarkan masalah tersebut, peneliti ingin mengetahui terkait gambaran kepuasan pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Boja 1 dan kesesuaian terhadap data keluhan pasien terhadap pelayanan yang diterima di Puskesmas Boja 1.

METODE

Penelitian ini menggunakan studi observasional deskriptif dengan rancangan *cross sectional*. Lokasi penelitian yang diambil adalah wilayah kerja Puskesmas Boja, Kabupaten Kendal yang dilaksanakan pada bulan Desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga yang berada di wilayah Boja. Sampel penelitian adalah warga yang berobat di Puskesmas Boja 1 yaitu sebanyak 30 orang. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menentukan responden yang pernah melakukan pemeriksaan di Puskesmas Boja 1. Pengambilan data dengan mengirimkan google form dengan kuesioner tertutup sebagai alat bantu.

Pada penelitian ini kepuasan pasien dinilai dengan menggunakan 9 variabel dengan setiap variabel memuat 4 pertanyaan secara tertutup. Variabel yang digunakan yaitu variabel kualitas pelayanan yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Boja 1. Variabel harga yaitu untuk mengetahui kesesuaian harga untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Boja 1. Variabel *service quality* untuk mengetahui perilaku petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan. Variabel iklan atau promosi yang dijanjikan yaitu untuk mengetahui promosi yang diberikan oleh puskesmas benar. Variabel *reliability* (kehandalan) yaitu untuk mengetahui kehandalan dan ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan pada pasien. Variabel *responsiveness* (ketanggapan) yaitu untuk mengetahui daya tanggap petugas pada pasien dalam menyelesaikan keluhan pasien. Variabel *tangible* (bukti fisik) untuk mengetahui penampilan, fasilitas fisik. Variabel *assurance* (jaminan) untuk mengetahui pelayanan petugas puskesmas yang dapat dipercaya dan meyakinkan sehingga pasien merasa puas. Variabel kemudahan yaitu untuk mengetahui kemudahan pasien dalam mengakses atau mendapatkan pelayanan di Puskesmas Boja 1. Setiap pertanyaan pada variabel memiliki dua opsi jawaban yang terdiri dari ya dan tidak. Jawaban ya diberikan nilai 1 dan jawaban tidak diberikan nilai 0. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis data univariat dengan bantuan aplikasi SPSS. Analisis univariat menampilkan distribusi frekuensi dan dalam bentuk tabulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
1.	Umur		
	17-26 tahun	20	66,7%
	27-36 tahun	1	6,7%
	37-47 tahun	2	3,3%
	48-57 tahun	5	16,7%
	>57 tahun	2	6,6%
2.	Jenis kelamin		
	Laki-laki	10	33,3%
	Perempuan	20	66,7%
3.	Riwayat Pendidikan		
	SD	0	0
	SMP	0	0
	SMA	21	70%
	D3/S1/S2	9	30%
4.	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	14	46,7%
	Wiraswasta	7	23,3%
	Swasta	5	16,7%
	TNI/Polri	0	0
	PNS	0	0
	Tidak/Belum bekerja	4	13,3%
5.	Kepemilikan asuransi		

6. Jenis Asuransi	Memiliki	28	93,3%
	Tidak Memiliki	2	6,7%
	BPJS	28	93,3%
	Prudential	1	3,3%
	Tidak ada	1	3,3%

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, riwayat pendidikan, pekerjaan, statu kepemilikan asuransi, jenis asuransi yang dimiliki. Usia responden berkisar 17-57 tahun, lebih dari separuh responden sebanyak 20 orang (66,7%) berusia 17-26 tahun. Dari 30 responden lebih dari separuh berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang (66,7%). Lebih dari separuh responden yaitu sebanyak 21 orang (70%) ber riwayat pendidikan SMA. Hampir separuh responden yaitu 14 orang (46,7%) bekerja sebagai pelajar/mahasiswa. Hampir seluruh responden yaitu sebanyak 28 orang (93,3%) memiliki asuransi. Dan hampir seluruh responden yaitu sebanyak 28 orang (93,3%) memiliki jenis asuransi BPJS Kesehatan. Umur dalam responden ini dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Umur pada responden mayoritas 17-26 tahun dimana umur tersebut merupakan umur yang produktif. Setiap pasien yang datang dalam keadaan sakit baik muda ataupun tua mereka penuh harapan yaitu ingin sembuh, sehingga pasien yang berumur muda lebih lebih banyak menyatakan tidak puas bila dibandingkan dengan mereka yang berumur tua, bahwa ada perbedaan kepuasan antara umur muda dengan tua. Serta umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar serta cenderung mengkritik terhadap pelayanan kesehatan dasar dibandingkan umur tua. (Rizal & Jalpi, 2018)

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah dokter/petugas Puskesmas Boja 1 handal dalam memberikan pelayanan?	30	100%	0	0
2.	Apakah informasi yang diberikan oleh dokter/petugas Puskesmas Boja 1 dapat dipercaya?	29	96,7%	1	3,3%
3.	Apakah obat yang diberikan oleh dokter/petugas Puskesmas Boja 1 dapat menyembuhkan dalam waktu 3 hari?	21	70%	9	30%
4.	Apakah sarana dan prasaranan di Puskesmas Boja 1 sudah memadai?	22	73,3%	8	26,7%

Berdasarkan Tabel 2, kualitas pelayanan Puskesmas Boja 1 bahwa seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan dokter/petugas puskesmas boja 1 handal dalam memberikan pelayanan. Hampir seluruh sampela yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menyatakan informasi yang diberikan oleh dokter/petugas puskesmas boja 1 dapat dipercaya. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 21 responden (70%) menyatakan bahwa obat yang diberikan oleh dokter/petugas puskesmas boja 1 dapat menyembuhkan dalam waktu 3 hari. Dan lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan bahwa sarana dan prasaranan di puskesmas boja 1 sudah memadai.

Tabel 3. Harga Pelayanan di Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah biaya pelayanan di Puskesmas Boja 1 terjangkau?	21	70%	9	30%
2.	Apakah biaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter/petugas Puskesmas Boja 1?	27	90%	3	10%
3.	Apakah terdapat biaya obat yang diberikan jika tidak tercover asuransi terjangkau?	21	70%	9	30%
4.	Apakah biaya yang dikeluarkan setara dengan pelayanan yang diterima oleh pasien?	27	90%	3	10%

Berdasarkan Tabel 3, pada harga pelayanan di Puskesmas Boja 1 bahwa lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 21 responden (70%) menyatakan bahwa biaya pelayanan di Puskesmas Boja 1 terjangkau. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 27 responden (90%) menyatakan bahwa biaya sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh dokter atau petugas Puskesmas Boja 1. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 21 responden (70%) menyatakan bahwa biaya obat yang diberikan oleh dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 jika tidak tercover oleh asuransi kesehatan (BPJS) terjangkau. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 27 responden (90%) menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan setara dengan pelayanan yang diterima oleh pasien.

Tabel 4. Service Quality Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan yang optimal sehingga pasien merasa terpuaskan?	28	80%	2	20%
2.	Apakah pasien yang datang dilayani dengan baik dan ramah?	26	86,7%	4	13,3%
3.	Apakah dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan perhatian terhadap pasien?	26	86,7%	4	13,3%
4.	Apakah prosedur pelayanan Puskesmas Boja 1 tidak berbelit-belit	24	80%	6	20%

Berdasarkan Tabel 4, pada *service quality* Puskesmas Boja 1 bahwa hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 28 responden (80%) menyatakan bahwa Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan yang optimal sehingga pasien merasa terpuaskan. Hampir seluruh sampel sebanyak 26 responden (86,7%) menyatakan bahwa pasien yang datang dilayani dengan baik dan ramah. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 26 responden (86,7%) menyatakan dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 memberikan perhatian terhadap pasien. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 24 responden (80%) menyatakan prosedur pelayanan di Puskesmas Boja 1 tidak berbelit-belit.

Tabel 5. Iklan atau Promosi Yang Menjanjikan di Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah di Puskesmas Boja 1 terdapat iklan atau promosi terkait pencegahan suatu penyakit yang ditempel di Puskesmas Boja 1 atau ditampilkan di Puskesmas Boja 1?	14	46,7%	16	53,3%
2.	Apakah ketika pasien sedang menunggu untuk pemeriksaan terdapat promosi yang diberikan oleh petugas Puskesmas Boja 1 dengan video yang ditampilkan atau dilakukan secara langsung?	14	46,7%	16	53,3%
3.	Apakah pasien pernah melihat iklan yang dipromosikan oleh Puskesmas Boja 1 terkait hal pelayanan (seperti adanya vaksinasi atau imunisasi yang diadakan di Puskesmas Boja 1)?	25	83,3%	5	16,7%
4.	Apakah pasien pernah melihat petugas membagikan atau menempelkan pamphlet di lingkungan Puskesmas Boja 1?	14	46,7%	16	53,3%

Berdasarkan Tabel 5, iklan atau promosi yang dijanjikan oleh Puskesmas bahwa kurang dari separuh sampel yaitu sebanyak 14 responden (46,7%) menyatakan di Puskesmas Boja 1 terdapat iklan atau promosi terkait pencegahan suatu penyakit yang ditempel di Puskesmas Boja 1 atau ditampilkan di Puskesmas Boja 1. Kurang dari separuh sampel yaitu 14 responden (46,7%) menyatakan bahwa ketika pasien sedang menunggu untuk pemeriksaan terdapat promosi yang diberikan oleh petugas Puskesmas Boja 1 dengan video yang ditampilkan atau dilakukan secara langsung. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 25 responden (83,3%) menyatakan bahwa pasien pernah melihat iklan yang

dipromosikan oleh Puskesmas Boja 1 terkait hal pelayanan (seperti adanya vaksinasi atau imunisasi yang diadakan di Puskesmas Boja 1). Kurang dari separuh sampel yaitu 14 responden (46,7%) menyatakan bahwa pasien pernah melihat petugas membagikan atau menempelkan pamflet di lingkungan Puskesmas Boja 1.

Tabel 6. Reliability (Kehandalan) Petugas Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan diagnose yang tepat?	29	96,7%	1	3,3%
2.	Apakah petugas bagian obat di Puskesmas Boja 1 menyampaikan pemakaian obat dengan jelas dan tepat?	30	100%	0	0
3.	Apakah dokter/petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan sesuai dengan SOP?	30	100%	0	0
4.	Apakah dosis obat yang diberikan oleh dokter Puskesmas Boja 1 tepat sehingga pasien tidak mendapatkan efek samping yang berbahaya?	30	100%	0	0
5.	Apakah alat yang digunakan dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 untuk memeriksa benar keakuratannya?	30	100%	0	0

Berdasarkan Tabel 6, pada *reliability* (kehandalan) petugas Puskesmas Boja 1 bahwa hampir semua sampel yaitu 29 responden (96,7%) menyatakan dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 memberikan diagnosa yang tepat. Seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa petugas bagian obat di Puskesmas Boja 1 menyampaikan pemakaian obat dengan jelas dan tepat. Seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Seluruh sampel sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa dosis obat yang diberikan oleh dokter Puskesmas bekerja 1 tepat sehingga pasien tidak mendapatkan efek samping yang berbahaya. Dan seluruh sampel sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa alat yang digunakan dokter atau petugas Puskesmas boja 1 untuk memeriksa benar keakuratannya.

Tabel 7. Responsiveness (Ketanggapan) Petugas Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah petugas Puskesmas Boja 1 selalu siap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien?	29	96,7%	1	3,3%
2.	Apakah petugas Puskesmas Boja 1 bersedia membantu pasien ketika mengalami kesulitan dalam proses administrasi?	27	90%	3	10%
3.	Apakah untuk mendapatkan pelayanan pasien perlu menunggu lama?	17	56,7%	13	43,3%
4.	Apakah dalam pengambilan obat pasien perlu waktu lama?	17	56,7%	13	43,3%

Berdasarkan Tabel 7, pada *responsiveness* (ketanggapan) petugas Puskesmas Boja 1 bahwa hampir seluruh sampel yaitu 29 responden (96,7%) menyatakan bahwa petugas Puskesmas Boja 1 selalu siap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 27 responden (90%) menyatakan bahwa petugas Puskesmas Boja 1 bersedia membantu pasien ketika mengalami kesulitan dalam proses administrasi. Lebih dari separuh sampel yaitu 17 responden (56,7%) menyatakan bahwa untuk mendapatkan pelayanan pasien perlu menunggu lama. Lebih dari Separuh sampel yaitu 17 responden (56,7%) menyatakan bahwa dalam pengambilan obat pasien perlu waktu yang lama.

Tabel 8. Tangible (Bukti Fisik) di Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah penampilan petugas Puskesmas Boja 1 rapi?	30	100%	0	0
2.	Apakah sarana untuk menunggu di Puskesmas Boja 1 terpenuhi?	22	73,3%	8	26,7%
3.	Apakah fasilitas untuk ruang pemeriksa di Puskesmas Boja 1 sudah memenuhi persyaratan/tersedia dengan baik?	22	73,3%	8	26,7%
4.	Apakah fasilitas yang tersedia di Puskesmas Boja 1 bersih dan rapi?	28	93,3%	2	6,7%

Berdasarkan Tabel 8, pada *tangible* (bukti fisik) di Puskesmas Boja 1 bahwa seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa penampilan petugas Puskesmas Boja 1 rapi. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan bahwa sarana untuk menunggu di Puskesmas Boja 1 terpenuhi. Lebih dari Separuh sampel yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan bahwa fasilitas untuk ruang pemeriksaan di Puskesmas Boja 1 sudah memenuhi persyaratan atau tersedia dengan baik. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 28 responden (93,3%) menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia di Puskesmas Boja 1 bersih dan rapi.

Tabel 9. Assurance (Jaminan) di Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah perawatan yang diberikan oleh dokter/petugas Puskesmas Boja 1 dapat menyembuhkan?	21	70%	9	30%
2.	Apakah dokter/ petugas Puskesmas Boja 1 berhati-hati dalam memberikan pelayanan?	30	100%	0	0
3.	Apakah dokter/petugas Puskesmas Boja 1 tidak mengerjakan hal lain ketika memberikan pelayanan?	22	73,3%	8	26,7%
4.	Apakah dokter/petugas Puskesmas Boja 1 mengutamakan kenyamanan pasien saat memberikan pelayanan?	29	96,7%	1	3,3%

Berdasarkan Tabel 9, pada *assurance* (jaminan) di Puskesmas Boja 1 bahwa lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 21 responden (70%) menyatakan bahwa perawatan yang diberikan oleh dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 dapat menyembuhkan. Seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 berhati-hati dalam memberikan pelayanan. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan bahwa dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 tidak mengerjakan hal lain ketika memberikan pelayanan. Hampir semua sampel yaitu sebanyak 29 responden (96,7%) menyatakan bahwa dokter atau petugas Puskesmas Boja 1 mengutamakan kenyamanan pasien saat memberikan pelayanan.

Tabel 10. Kemudahan Pelayanan di Puskesmas Boja 1

No	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1.	Apakah jarak lokasi Puskesmas Boja 1 dekat dan mudah dijangkau dari tempat tinggal pasien?	30	100%	0	0
	Apakah proses pengajuan rujukan pasien mudah?	26	86,7%	4	13,3%
2.	Apakah Puskesmas Boja 1 mudah dijangkau oleh transportasi umum?	30	100%	0	0
3.	Apakah pasien yang menggunakan asuransi kesehatan diberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang sama?	18	60%	12	40%

Berdasarkan Tabel 10, pada kemudahan pelayanan di Puskesmas Boja 1 bahwa seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa jarak lokasi Puskesmas Boja 1 dekat

dan mudah dijangkau dari tempat tinggal pasien. Hampir seluruh sampel yaitu sebanyak 26 responden (86,7%) menyatakan bahwa proses pengajuan rujukan pasien untuk pemeriksaan ke fasilitas kesehatan lanjutan mudah. Seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) menyatakan bahwa Puskesmas Boja 1 mudah dijangkau oleh transportasi umum. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 18 responden (60%) menyatakan bahwa pasien yang menggunakan asuransi kesehatan diberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang sama.

Tabel 11, Distribusi Kepuasan Responden Pada Puskesmas Boja 1

No	Variable	Frekuensi	Prosentase
1.	Kualitas Pelayanan		
	Puas	17	57%
	Kurang Puas	13	43%
2.	Harga		
	Puas	20	67%
	Kurang Puas	10	33%
3.	Service Quality		
	Puas	22	73%
	Kurang Puas	8	27%
4.	Iklan/Promosi yang dijanjikan Puskesmas Boja 1		
	Puas	12	40%
	Kurang Puas	18	60%
5.	Reliability		
	Puas	30	100%
	Kurang Puas	0	0
6.	Responsiveness		
	Puas	16	53%
	Kurang Puas	14	47%
7.	Tangible		
	Puas	22	73%
	Kurang Puas	8	27%
8.	Assurance		
	Puas	15	50%
	Kurang Puas	15	50%
9.	Kemudahan		
	Puas	18	60%
	Kurang Puas	12	40%

Berdasarkan Tabel 11 distribusi kepuasan responden pada Puskesmas Boja 1 berdasarkan 9 variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 17 responden (57%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Boja 1. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 20 responden (67%) merasa puas terhadap harga pelayanan di Puskesmas Boja 1 yang terjangkau. Lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 22 responden (73%) merasa puas terhadap *service quality* (kualitas pelayanan), *service quality* (kualitas pelayanan) lebih mengarah ke petugas puskesmas memberikan perhatian dan perlakuan yang baik ke pasien. Untuk variabel iklan atau promosi yang dijanjikan oleh puskesmas responden merasa kurang puas yaitu lebih dari separuh sampel sebanyak 18 responden (60%), hal ini karena di Puskesmas Boja 1 iklan atau promosi yang diberikan oleh petugas tidak aktif dan tidak tersedia dengan baik. Padahal iklan atau promosi merupakan bagian yang dapat dijadikan media paling efektif yang dapat menarik pelanggan atau pasien (Hartaty Sarma, 2022). Seluruh sampel yaitu sebanyak 30 responden (100%) merasa puas terhadap *reliability* (kehandalan) petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, responden menilai bahwa petugas atau dokter memberikan diagnosis yang tepat serta memberikan obat yang tepat sehingga pasien dapat sembuh dengan cepat. Lebih dari separuh sampel yaitu 16 responden (53%) merasa puas terhadap *responsiveness* (ketanggapan) petugas dalam memberikan pelayanan, selisih sedikit dengan responden yang menilai kurang puas yaitu 14 (47%) karena hal ini dapat dipengaruhi dengan umur responden yang mayoritas berumur 17-26 tahun dimana umur tersebut merupakan umur produktif dan umur produktif dinilai mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar serta cenderung

mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya. Lebih dari separuh sampel yaitu 22 responden (73%) merasa puas terhadap *tangible* (bukti fisik) di Puskesmas Boja 1, bukti fisik pada hal ini yaitu seperti sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Boja 1 untuk menunjang pelayanan kesehatan memadai dan tersedia dengan baik. Pada variabel *assurance* (jaminan) separuh sampel yaitu 15 responden (50%) merasa puas dan separuh sampel 15 (50%) merasa kurang puas. Dan lebih dari separuh sampel yaitu sebanyak 18 responden (60%) merasa puas terhadap kemudahan pasien untuk mendapatkan pelayanan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh I Gede Abdi Permana, dkk yaitu pada seluruh dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien masuk dalam kategori memuaskan. Dimensi yang digunakan yaitu bukti fisik (*tangible*) yaitu 71%, kehandalan (*reliability*) yaitu 73%, ketanggapan (*responsiveness*) yaitu 67%, jaminan (*assurance*) yaitu 80%, dan empati (*empathy*) yaitu 79% (Permana et al., 2020). Dan juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noval Asshifa, dkk bahwa responden sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh berdasarkan aspek 5 dimensi yang digunakan yaitu berwujud (*tangible*) sebanyak 86,6% merasa puas, kehandalan (*reliability*) sebanyak 80,4% merasa puas, ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 75,3% merasa puas, jaminan (*assurance*) sebanyak 11,6% merasa puas, dan empati (*empathy*) sebanyak 89,7% merasa puas (Asshifa et al., 2020). Hasil penelitian yang kami lakukan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ganda Saputra, dkk bahwa penelitian dilakukan yaitu ingin mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien, hal tersebut dilakukan karena berdasarkan banyaknya pasien yang belum puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Lamongan. Hasil penelitiannya yaitu lebih dari sebagian responden atau 73,9% puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kecamatan Lamongan dimana penelitian tersebut menggunakan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pasien diantaranya, berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh petugas, berdasarkan sarana dan prasarana di puskesmas, berdasarkan prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Dan hampir seluruh responden yaitu 87% tingkat kepuasan responden tinggi (Saputra et al., 2020).

Menurut Gerson dalam F. Richard (2017) menyatakan bahwa manfaat pengukuran kepuasan pasien dapat dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang mengarahkan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pasien yang semakin meningkat (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Sehingga kepuasan pasien menjadi tolak ukur yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menjadi alasan utama bagi puskesmas untuk melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik. (Taekab et al., 2019)

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan 9 variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu hampir dari seluruh responden menyatakan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Boja 1. Namun terdapat salah satu variabel yang pasien masih merasa kurang puas yaitu pada variabel iklan atau promosi yang dijanjikan oleh Puskesmas, dimana responden tidak pernah melihat atau mengetahui promosi yang diberikan oleh petugas Puskesmas Boja 1. Dengan itu perlu adanya perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga pelayanan yang diberikan dapat optimal dan menunjang kualitas pelayanan Puskesmas Boja 1. Dan berdasarkan data keluhan pasien terhadap pelayanan yang diterima tidak ada kesesuaian.

Kepala UPTD Puskesmas Boja 1, dokter, bidan dan tenaga kesehatan di Puskesmas Boja 1 perlu mengupayakan untuk meningkatkan kualitas Puskesmas Boja 1 dengan optimal, dengan meningkatkan kualitas serta mengukur standar kepuasan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Boja 1 dan meningkatkan kunjungan pasien di Puskesmas Boja 1. Serta puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pada penelitian ini belum menganalisa faktor pemungkin lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor pemungkin yang dapat mempengaruhi pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmaliah, G., & Budhiana, J. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi.*
- Asshifa, N., Noorhidayah, & Aquarista, M. F. (2020). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar 2020.*
- Boja, P. (2021). *Ulasan Puskesmas Boja 1.*
- Darham, & Romadani, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains.*
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal.*
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi.*
- Kabupaten Kendal, D. K. (2018). *Profil Kesehatan 2018.*
- Misngadi, Sugiarto, & Dewi Ratna Sari. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine.*
- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. E. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Menerima Pelayanan BPJS Kesehatan di Puskesmas Blahbatuh 1 Gianyar. *Community of Publishing in Nursing.*
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Sains Dan Teknologi.*
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Suryandari, P. E. S. D. H., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia.*
- Saputra, M. G., Mahfiroh, A. P., Ummah, F., & Rahmawati, N. V. (2020). Identifikasi Mutu Pelayanan Perawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Lamongan. *Jurnal Surya.*
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., & Kolibu, F. K. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.*
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyengan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal).*
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., & Maramis, F. R. R. (2018). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Kota Manado. *Jurnal KESMAS.*
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien.* Tata Mutiara Hidup Indonesia.