

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PROGRAM DI PUSKESMAS TUNTUNGAN KECAMATAN PANCUR BATU

Bintang Rizki Angeli<sup>1</sup>, Zuhriana Aidha<sup>2</sup>, Yusril Iza Mahendra<sup>3</sup>, Sri Fatimah Hasibuan<sup>4</sup>, Qori Fauziah Nur Nasution<sup>5</sup>, Pelangi Asy-Syifaa<sup>6</sup>, Shelly Shabina Putri Sinaga<sup>7</sup>, T. Syazanani Musfira<sup>8</sup>, Rahmi Atika<sup>9</sup>, Kalifah Fitria Lubis<sup>10</sup>, Fahmi Tegar<sup>11</sup>, Kyky Sartika Sari<sup>12</sup>, Nurul Azmi<sup>13</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumata Utara  
Email : [bintangizki551@gmail.com](mailto:bintangizki551@gmail.com)

**Abstrak:** Puskesmas merupakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah bagi masyarakat baik di desa maupun di kota serta persebarannya berada disetiap kecamatan. Tujuan penelitian untuk melihat gambaran kepuasan masyarakat terhadap program pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan survei analitik dengan design cross sectional. Hasil dari data primer yang diambil langsung oleh peneliti melalui instrument kuisioner berbasis Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia didapatkan bahwa dari indikator kesesuaian persyaratan pelayanan di puskesmas, masyarakat yang menyatakan sesuai ialah 22 orang atau 66,7% serta yang menyatakan sangat sesuai ada 11 orang atau sekiat 33,3%. Indikator dari kemudahan prosedur di puskesmas, hasil yang didapat oleh peneliti adalah sebesar 51,5% masyarakat menyatakan kurang mudah, yang menyatakan mudah sebesar 33,3% serta yang menyatakan sangat mudah sebesar 15,2%. Standard Kepuasan pasien minimal diatas 95% menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan (Kemenkes,2016).

**Kata Kunci :** *Kepuasan; Puskesmas*

### PENDAHULUAN

Semua orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan karena kesehatan merupakan hak asasi manusia. Secara keseluruhan terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, baik perorangan, keluarga atau kelompok, dan pemerintah. Untuk meningkatkan program pelayanan Kesehatan, kepuasan pasien adalah suatu indikator terpenting. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah melalui organisasi di bidang kesehatan dengan tujuan utama untuk menjaga dan memelihara kesehatan masyarakat secara fungsional, proporsional dan profesional (Effendie, 2017).

Standard Kepuasan pasien minimal diatas 95% menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan (Kemenkes,2016). Tingkat kepuasan pasien yang berada di bawah 95% maka pelayanan kesehatan tersebut maka pelayanan dianggap tidak berkualitas. Tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas secara langsung kepada pasien, sehingga harus menyediakan tenaga medis yang berkualitas, jenis layanan yang dibutuhkan, kelayakan bangunan dan perlengkapan, sehingga dapat diketahui adanya hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tuntungan Kecamatan Pancur Batu.

Puskesmas merupakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah bagi masyarakat baik di desa maupun di kota serta persebarannya berada disetiap kecamatan. Adapun setiap puskesmas memiliki karakteristik layanan yang berbeda. Pelayanan Puskesmas berkaitan dengan pemeliharaan, diagnosis, dan penyembuhan organ tubuh manusia, dalam konteks operasionalnya dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tentang kesehatan, kedokteran, biomedik, dan farmasi (E. K. Dewi et al., 2019).

Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) merupakan salah satu bentuk Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) yang dilaksanakan oleh, dari dan bersama masyarakat,

untuk memberdayakan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat guna memperoleh pelayanan kesehatan bagi ibu, bayi dan anak balita.

Posyandu lansia adalah pos pelayanan terpadu untuk masyarakat usia lanjut di suatu wilayah tertentu yang sudah disepakati, yang digerakkan oleh masyarakat dimana mereka bisa mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan lansia adalah salah satu tanda keberhasilan terlaksananya program-program pelayanan posyandu lansia.

Berdasarkan latar belakang pemaparan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuntungan dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan masyarakat terhadap program pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan survei analitik dengan design cross sectional. Populasi penelitian ini adalah seluruh warga di wilayah kerja Puskesmas Tuntungan kecamatan Pancur Batu. Pengambilan sampel menggunakan Teknik random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 33 orang. Dimana variabel bebas dan terikat diamati secara bersamaan sehingga dapat mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap program pelayanan Kesehatan di puskesmas Tuntungan kecamatan Pancur batu.

Instrument penelitian adalah kuesioner. Setelah kuesioner dikumpulkan dan diperiksa, kemudian dilakukan pengolahan data. Adapun pengolahan data yang dilakukan adalah pengeditan data, pengolahan data, tabulasi, entry data, dan pembersihan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa dari 33 orang yang menjadi responden, 17 orang diantaranya berjenis kelamin pria dengan persentase sebesar 51,5% dan 16 orang berjenis kelamin wanita dengan persentase 48,5%.

Selanjutnya dari 33 responden, 16 responden diantaranya berumur 40-49 tahun dengan persentase sebesar 48,5% dan selebihnya berumur 30-39 tahun yang berjumlah 9 responden dengan persentase sebesar 27,3% serta 8 responden berumur 20-29 tahun dengan persentase sebesar 24,2%.

Lalu, dari 33 responden, sebanyak 17 responden berpendidikan SMA dengan persentase sebesar 51,5% dan sebanyak 16 responden hanya berpendidikan SMP dengan persentase sebesar 48,5%.

Terakhir, dari 33 responden, sebanyak 19 responden bekerja sebagai wiraswasta dengan persentase sebesar 57,6%. Sebanyak 10 responden bekerja sebagai wirausaha dengan persentase sebesar 30,3% dan sebanyak 4 responden bekerja sebagai PNS dengan persentase sebesar 12,1%.

Variabel	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Pria	17	51,5
Wanita	16	48,5
<b>Umur</b>		
20-29 Tahun	8	24,2
30-39 Tahun	9	27,3
40-49 Tahun	16	48,5
<b>Pendidikan</b>		
SD	0	0
SMP	16	48,5
SMA	17	51,5
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	4	12,1
Wiraswasta	19	57,6
Wirausaha	10	30,3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Tabel 1. Karakteristik Responden

### Distribusi Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas

Hasil dari data primer yang diambil langsung oleh peneliti melalui instrument kuisioner berbasis Indikator Nasional Mutu (INM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia didapatkan bahwa dari indikator kesesuaian persyaratan pelayanan di puskesmas, masyarakat yang menyatakan sesuai ialah 22 orang atau 66,7% serta yang menyatakan sangat sesuai ada 11 orang atau sekiat 33,3%. Indikator dari kemudahan prosedur di puskesmas, hasil yang didapat oleh peneliti adalah sebesar 51,5% masyarakat menyatakan kurang mudah, yang menyatakan mudah sebesar 33,3% serta yang menyatakan sangat mudah sebesar 15,2%. Selanjutnya indikator dari kecepatan waktu pelayanan di Puskesmas, sebanyak 66,7% masyarakat menyatakan kurang cepat. Lalu ada 33,3% masyarakat menyatakan cepat.

Indikator dari kewajaran tarif di puskesmas didapatkan hasil sebanyak 81,8% masyarakat menyatakan bahwa gratis, lalu sebanyak 18,8% masyarakat yang menyatakan murah. Kemudian kesesuaian standar pelayanan di puskesmas sebanyak 100% masyarakat menyatakan sesuai. Indikator selanjutnya adalah kompetensi petugas di puskesmas yang menyatakan kompeten sebesar 69,7%, lalu yang masyarakat yang menyatakan tidak kompeten sebesar 30,3%. Kesopanan dan keramahan dari petugas puskesmas didapat hasil bahwa sebanyak 100% responden menyatakan petugas dari puskesmas tersebut sopan dan ramah. Indikator kualitas sarana dan prasarana dari puskesmas didapatkan sebanyak 78,8% responden menyatakan baik. Lalu 21,2% responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Terakhir indikator penanganan pengaduan pengguna layanan, sebanyak 100% responden yang menyatakan ada namun tidak dikelola dengan baik.

Tabel 2. Hasil Data Primer dari Kuisioner

Variabel	N	%
<b>Kesesuaian Persyaratan Pelayanan</b>		
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	22	66,7
Sangat Sesuai	11	33,3
<b>Kemudahan Prosedur</b>		
Tidak Mudah	0	0
Kurang Mudah	17	51,5
Mudah	11	33,3
Sangat Mudah	5	15,2
<b>Kecepatan Waktu Pelayanan</b>		
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	22	66,7
Cepat	11	33,3
Sangat Cepat	0	0
<b>Kewajaran Biaya/Tarif</b>		
Sangat Mahal	0	0

Mahal	0	0
Murah	6	18,2
Gratis	27	81,8
<b>Kesesuaian Standar Pelayanan</b>		
Tidak Sesuai	0	0
Kurang Sesuai	0	0
Sesuai	33	100
Sangat Sesuai	0	0
<b>Kompetensi Petugas</b>		
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	10	30,3
Kompeten	23	69,7
Sangat Kompeten	0	0
<b>Kesopanan dan Keramahan</b>		
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	33	100
Sangat Sopan dan Ramah	0	0
<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>		
Buruk	0	0
Cukup	0	0
Baik	26	78,8
Sangat Baik	7	21,2
<b>Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan</b>		
Tidak Ada	0	0
Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0
Berfungsi Kurang Maksimal	33	100
Dikelola Dengan Baik	0	0
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Sedangkan Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Puskesmas dijelaskan bahwa "Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut

Puskesmas adalah 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 di wilayah kerjanya". Dengan demikian fungsi Puskesmas sangatlah penting karena sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah yang langsung berhubungan langsung atau tidak langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan kesehatan. Puskesmas sebagai unit pelaksana dinas kesehatan merupakan penanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan untuk jenjang pertama di wilayah kerjanya masing-masing dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat, maka untuk mencapai keberhasilan tersebut diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Secara umum implementasi merupakan satu tindakan yang dilakukan secara berkelompok atau perseorangan untuk melaksanakan hasil kesepakatan dengan tujuan-tujuan yang sudah di gariskan melalui beberapa komponen. Komponen komponen yang digariskan tersebut meliputi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan, komunikasi antar organisasi, lingkungan ekonomi, social dan politik. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap atau kecenderungan, komunikasi antar organisasi, lingkungan ekonomi, social dan politik menjadi faktor utama yang sangat mempengaruhi keberlangsungan proses implementasi.

## **KESIMPULAN**

Standard Kepuasan pasien minimal diatas 95% menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan (Kemenkes,2016). Didapatkan dari indicator kesesuaian persyaratan pelayanan di puskesmas, masyarakat yang menyatakan sesuai ialah 22 orang atau 66,7% serta yang menyatakan sangat sesuai ada 11 orang atau sekiat 33,3%.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal Of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Aisyah, Y. M., Hartono, B., & Jepisah, D. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Penerapan Unsur-Unsur Program Indonesia Sehat Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences)*, 9(2), 151-160.
- Gaghana, V.F. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Universal Coverage Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunikasi dan Topik*, 2(1), 21-26.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*, 14(1), 42-48.
- Ilyas, D. F., & Asriati, A. (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya, Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, 18(2), 119-130.
- Junaidi, J., Samin, R., & Hendrayady, A. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Niur Permai Kecamatan Moro Kabupaten Karimun. *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 338-347.
- Sakti, B., Ikhwan, J., & Wahid, A. (2022). Kebijakan Publik Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Muara Pinang Kabupaten Empat Lawang.
- Saraisang, C.M., Kumaat, T.L., & Katuuk, M.E. (2018). Hubungan Pelayanan Posyandu Lansia dengan Tingkat Kepuasan Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Ranomuut Kecamatan Paal II Kota Manado. *e-journal Keperawatan (e-Kep)*, 6(1), 1-7.
- Sayati, D. (2020). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pada Posbindu PTM dan Posyandu Lansia. *Jurnal 'Aisyiyah Medika'*, 5(2), 27-36.
- Widiartini, N.G.A.P., & Nopiyani, N.M.S. (2013). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Posyandu di Wilayah Kerja Puskesmas I Denpasar Selatan Tahun 2013. *Community Health*, 1(3), 205-2017.
- Wulansari, Y., & Nugroho, C. (2017). Tingkat Kepuasan Ibu tentang Mutu Pelayanan Posyandu Balita. *Jurnal AKP*, 8(1), 66-75.