

Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas

Gusrianti¹, Fadillah Ulva², Nizwardi Azka³

^{1,2,3} Kesehatan Masyarakat, STIKes Alifah Padang, Jl. Khatib Sulaiman No 52 B Padang, Indonesia

Email: gusrianti@gmail.com¹, fadillah.ulva21@gmail.com², nizwardi.azka@gmail.com³

Abstrak

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap 6 pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan prosedur pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di Kota Padang dengan studi kasus di Puskesmas X. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus – Desember 2023. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas X sebanyak 129.199 kunjungan. Sampel didapatkan dengan metode *accidental sampling* berjumlah 44 responden. Data yang dikumpulkan berupa data primer dengan menggunakan kuesioer. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui 54,5% responden tidak puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, 59,1% responden mengatakan prosedur pelayanan kurang baik, dan 59,1% responden mengatakan ketersediaan fasilitas kurang baik. Berdasarkan uji statistik, terdapat hubungan yang bermakna antara prosedur pelayanan (*p-value* : 0,0001) dan ketersediaan fasilitas (*p-value* : 0,008) dengan kepuasan pasien di Puskesmas.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Ketersediaan fasilitas, Prosedur Pelayanan

Service Procedures and Availability of Facilities with Patient Satisfaction at Community Health Centers

Abstract

Standards for patient satisfaction in health services are set nationally by the Ministry of Health. According to the 2016 Ministry of Health Regulation of the Republic of Indonesia concerning Minimum Service Standards for patient satisfaction, namely above 95%. If health services are found with a patient satisfaction level below 95%, it is considered that the 6 health services provided do not meet minimum standards or are of low quality. The aim of this research is to determine the relationship between service procedures and availability of facilities with the satisfaction of patients who receive health services at the Community Health Center. This research uses quantitative methods with a cross sectional study design. The research was carried out in Padang City with a case study at Community Health Center The sample obtained using the accidental sampling method consisted of 44 respondents. The data collected is primary data using a questionnaire. Data were analyzed univariately and bivariately. Based on the research results, it was found that 54.5% of respondents were dissatisfied with receiving health care, 59.1% of respondents said service procedures were not good, and 59.1% of respondents said the availability of facilities was not good. Based on statistical tests, there is a significant relationship between service procedures (*p-value* : 0,0001 and facility availability (*p-value* : 0,008) and patient satisfaction at the Community Health Center.

Keywords: Patient Satisfaction, Availability of facilities, Service Procedures

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, sehat adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Mewujudkan keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik (Ringgi et al., 2020)

Menurut *World Health Organization* (WHO), di seluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan konsumen memainkan peran yang semakin penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, ke proliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan (Evisusanti, 2020). Indonesia memiliki kualitas kesehatan masyarakat yang selama ini tergolong rendah. Hal ini berdasarkan hasil survei *American International Assurance (AIA) Group* yang menempatkan Indonesia di posisi terendah dari 15 negara di wilayah AsiaPasifik.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) (Santoso, 2021).

Sistem dan prosedur pelayanan dirancang untuk mengetahui bagaimana proses atau cara penerimaan serta pemberian pelayanan yang tepat yang diberikan kepada pasien dari mulai pasien masuk puskesmas sampai meninggalkan puskesmas. Unsur- unsur sistem dan prosedur rawat inap dan rawat jalan yaitu fungsi terkait, dokumen yang digunakan, dan jaringan prosedur yang membentuk system (Karsintapura et al., 2015). Prosedur pelayanan berkaitan dengan system pelayanan dan juga standar pelayanan. Prosedur pelayanan meliputi kegiatan registrasi pasien diloket pendaftaran pasien serta informasi dan petunjuk pelayanan di Puskesmas (Wijaya, 2017)

Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia. Maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Hasa & Amrianti, 2022).

Pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu yang sesingkat-singkatnya. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis professional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat (Imam & Rahayu, 2022).

Kepuasan pasien di beberapa Puskesmas di Indonesia berdasarkan hasil penelitian menunjukkan masih ada pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di puskesmas, seperti pada penelitian Santoso (2021) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin Tahun 2021 dengan jumlah 90 responden, dapat ditarik kesimpulan sebagian besar 50 (55,6%) responden

menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes, 2016).

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan prosedur pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain penelitian studi *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus-Desember 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ke Puskesmas X di Kota Padang. Sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 44 orang dengan *accidental sampling* dengan kriteria sampel telah berkunjung minimal 2x ke Puskesmas X dan bersedia menjadi sampel. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini antara variabel dependen (kepuasan pasien) dan variabel independent (ketersediaan fasilitas dan prosedur pelayanan). Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang valid dengan metode wawancara.

Data diolah melalui tahapan *editing, coding, entry* dan *cleaning*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan komputerisasi. Analisis univariat disajikan dengan melihat proporsi pada masing-masing variable. Sedangkan analisis bivariat dengan uji *Chi square* yaitu melihat hubungan prosedur pelayanan dan ketersediaan fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas X Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Analisis Univariat

Variabel	f	%
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	24	54,5
Puas	20	45,5
Prosedur Pelayanan		
Kurang Baik	26	59,1
Baik	18	40,9
Ketersediaan Fasilitas		
Kurang Baik	26	59,1
Baik	18	40,9
Total	44	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil penelitian dimana dimensi daya tanggap 52,3% responden mengatakan tidak puas terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, dimensi kehandalan didapatkan 38,6% responden mengatakan tidak puas terhadap prosedur penerimaan pasien cepat dan tepat, dimensi jaminan didapatkan 40,9% responden mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang di berikan petugas kesehatan, dimensi empati didapatkan 31,8% responden mengatakan kurang baik terhadap pelayanan, dimensi bukti fisik didapatkan 45,5% responden mengatakan ruang tunggu masih kurang bersih.

Sejalan dengan penelitian Wijaya (2017) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya ditemukan bahwa lebih dari separoh (52,6) pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang di berikan di Puskesmas dikarenakan daya tanggap petugas yang lambat dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di dapatkan, setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkan (Bustami, 2011) Sedangkan menurut Pohan (2011) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan

yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan harapan.

Tabel 2. Hubungan Prosedur Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas X

Prosedur Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Tidak Puas		Puas		f	%
	f	%	f	%		
Kurang Baik	22	84,6	4	15,4	26	100
Baik	2	11,1	16	88,9	18	100
Total	24	54,5	20	45,5	44	100

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian didapatkan bahwa dari 44 responden, didapatkan responden mengatakan tidak puas terhadap prosedur pelayanan yang kurang baik yaitu 84,6% dibandingkan responden yang merasa puas dengan prosedur pelayanan yang baik sebanyak 11,1%. Hasil uji statistic *Chi-Square* didapatkan nilai ρ value = 0,0001 ($\rho < 0,005$) artinya ada hubungan prosedur pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas X tahun 2023. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengisian kuesioner, dimana 72,2% responden mengatakan prosedur pelayanan baik dengan pelayanan yang didapatkan puas. yang tidak sesuai dengan jadwal perjanjian yang telah disepakati.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burlina, dkk (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan antara prosedur pelayanan dengan kepuasan pasien 65,5% (nilai $\rho = 0,000$). Berbeda dengan penelitian Sari (2019) dimana tidak terdapat hubungan antara prosedur pelayanan pasien dengan kepuasan pasien dengan nilai ρ value = 1,00 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ dan tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pelayanan pendaftaran pasien di Puskesmas.

Prosedur pelayanan berkaitan dengan system pelayanan dan juga standar pelayanan. Prosedur pelayanan ini meliputi kegiatan registrasi pasien di loket dan pendaftaran pasien serta informasi dan petunjuk pelayanan di Puskesmas (Indayani & Komalasari, 2023). Prosedur pelayanan berkaitan dengan system pelayanan dan juga standar pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dapat dilakukan puskesmas agar pasien tidak merasa bosan adalah menyesuaikan dengan mutu pelayanan kesehatan. Menurut Santoso (2021) untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). *Tangible* (bukti fisik) adalah ketersediaan sarana dan fasilitas dalam memberikan pelayanan, *reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, *assurance* (jaminan) yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kesehatan pasien sehingga dipercaya, dan *emphaty* (empati) yaitu kemampuan petugas membina hubungan perhatian, dan memahami kebutuhan pasien.

Tabel 3. Hubungan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas X

Ketersedi an fasilitas	Tingkat Kepuasan				Jumlah		ρ Value
	Tidak Puas		Puas		f	%	
	f	%	f	%			
Kurang Baik	19	73,1	7	26,9	26	100	0,008
Baik	12	27,8	8	72,2	18	100	
Total	35	54,5	9	45,5	44	100	

Berdasarkan tabel 3 hasil penelitian didapatkan bahwa dari 44 responden, didapatkan responden mengatakan tidak puas terhadap fasilitas umum yang kurang baik yaitu 73,1% dibandingkan responden yang merasa puas dengan fasilitas umum yang baik sebanyak 27,8%. Hasil uji statistic *Chi-Square* didapatkan nilai ρ value = 0,008 ($\rho < 0,005$) artinya ada hubungan ketersediaan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan di Puskesmas X tahun 2023.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ringgi, dkk (2020) yang

menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor fasilitas dengan kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Watubaing Kecamatan Talibura Kabupaten Sikka dengan nilai *p value* 0,001 yang mana $p < \alpha$ (0,05). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Syukri (2021) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sarana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simpong Kecamatan Luwuk Selatan Kabupaten Banggai dengan nilai *p-value* 0,001 yang berarti kurang dari α -value (0,05). (Syukri, 2021).

Menurut Tjiptono (2017) Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan atribut dari dimensi fasilitas. Selain itu materi promosi berupa brosur dan leaflet juga akan mempengaruhi pelanggan dalam penilaian kualitas pelayanan, dan fasilitas baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Sedangkan menurut Arifin, dkk., (2019) salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah fasilitas. (Arifin et al., 2019) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas (Tjiptono, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi fasilitas merupakan salah satu yang memudahkan pasien dalam mendapatkan jasa pelayanan kesehatan baik dari segi kondisi fasilitas, kelengkapan fasilitas, desain interior dan ekterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan pasien secara langsung. Kelengkapan fasilitas turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan komunikasi yang baik. Meskipun beberapa faktor tersebut tidak menjadi hal yang pasti dalam menentukan penilaian kepuasan pasien namun institusi pelayanan kesehatan perlu memberikan perhatian pada fasilitas dalam penyusunan strategi untuk menarik pasien serta menaikkan citra instansi yang positif, menyediakan alat

untuk memanggil nama pasien seperti *speaker* dan *microfon* atau nomor antrian pasien agar pelayanan tidak terhambat jika tidak terdengar oleh pasien agar petugas tidak perlu berteriak kepada pasien diluar ruang pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa lebih dari separoh (54,5%) responden tidak puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas X, lebih dari separoh (59,1%) responden mengatakan prosedur pelayanan kurang baik di Puskesmas X, lebih dari separoh (59,1%) responden mengatakan ketersediaan fasilitas kurang baik di Puskesmas X. Berdasarkan analisis bivariat diketahui bahwa terdapat hubungan antara prosedur pelayanan (*pvalue*: 0,0001) dan ketersediaan fasilitas (*pvalue* : 0,008) dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan Kesehatan di Puskesmas X Tahun 2023.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada STIKes Alifah Padang dan Yayasan Pendidikan Alifah Nur Ikhlas Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana, A. P., & Hardianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*.
- Evisusanti, S. (2020). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(9).
- Hasa, B. M., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *Journal of Management*, 5(1).
- Imam, C. W., & Rahayu, R. P. (2022). Pendampingan Masyarakat Tentang

- Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Selaparang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 298–302.
- Indayani, N., & Komalasari, E. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Masa Nifas di PMB Erna Komalasari Tahun 2023. *Journal of Scientech Research and Development*, 5(2), 169–174.
- Karsintapura, N. A., Z, Z. A., & Endang, N. P. (2015). Analisis Sistem Dan Prosedur Pelayanan Jasa Pengobatan Rawat Inap Dan Rawat Jalan Dalam Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Pada Puskesmas Bandar Kedung Mulyo Kab.Jombang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 22(1).
- Kemendes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan No 43 Tahun 2016 tentang Standay Pelayanan Minimal*.
- Ringgi, M., Susana, I., Nua, E. N., & Y. P. P., R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Watubaing Kecamatan Talibura Kabupaten Sikka. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 46–55.
- Santoso, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Dan Sains Terapan*, 7(1), 1–6.
- Syukri, M. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Dan Kebidanan*, 1(2).
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (4th ed.)*. Andi Offset.
- Wijaya, L. D. A. (2017). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Lubuk Buaya Kota Padang Tahun 2017*.