

Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma

Shofia Aji Hidayatillah^{1,*}, Marissa Gita Putri²

¹Universitas Kusuma Husada, Kudus 59319, Indonesia

²Dinkes Kesehatan Prov. Jawa Tengah, Ngaliyan, Semarang 50183, Indonesia

¹Shofiahidayatillah@gmail.com *; ²marissagita90@gmail.com

*Shofia Aji Hidayatillah

Abstrak

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang selaras dengan tujuan untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu. Berbagai cara akan dilakukan setiap orang untuk mendapatkan pengobatan yang baik, salah satunya dengan berobat ke pelayanan kesehatan seperti di Rumah Sakit maupun Puskesmas. Puskesmas merupakan pusat pengembangan kesehatan yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dalam bentuk kegiatan pokok, dikembangkan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di Indonesia yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu. Puskesmas harus memiliki mutu pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas guna memberikan kepuasan pada pasien yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan menggunakan 4 item penilaian dengan skala likert. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat di UPT Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma dengan jumlah 100 responden yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran. Dari hasil penelitian Berdasarkan Indikator Pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan dilihat dari segi Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 55 (55,0%) orang pasien merasa cukup puas karena petugas membantu pasien dalam memperoleh obat sehingga membantu kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan pasien. Untuk Indikator kenyamanan lingkungan sebanyak 37 (37%) pasien merasa tidak puas dikarenakan ruang pelayanan yang kurang bersih dan rapih. Pada indikator prosedur pelayanan sebanyak 37 (37%) pasien merasa cukup puas hal ini karena pasien merasa petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, kehandalan dan kemampuan. Dan untuk indikator persyaratan pelayanan pasien di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sebanyak 58 (58%) pasien merasa cukup puas karena persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan kebutuhan pasien untuk mendapatkan pelayanan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Registrasi; Rawat Jalan; Puskesmas;

Description of outpatient satisfaction at the babatan public health center in seluma regency

Abstract

Health is a basic human need to be able to live a decent and productive life, therefore it is necessary to provide health services that are in line with the aim of accessing quality health

services. Every person will do various ways to get good treatment, one of which is by going to a health service such as a hospital or health center. Puskesmas is a health development center that provides comprehensive and integrated services to the community in the form of main activities, developed as the spearhead of health services in Indonesia which has the authority and responsibility for maintaining public health in its working area without neglecting the quality of service to individuals. Public health centers must have good quality health services in order to provide satisfaction to patients that the community can feel the benefits of. This research is a descriptive survey research with a quantitative approach using a 4 item scale scale. The population of this study was 100 outpatients seeking treatment at the UPT Puskesmas Babatan, Sukaraja District, Seluma Regency, with a total of 100 respondents whose aim was to see the description of outpatient satisfaction at the registration site. From the results of the research based on Service Indicators at TPRJ Puskesmas Babatan, seen from the perspective of the speed of the officers in providing services, 55 (55.0%) people felt quite satisfied because officers helped patients in obtaining drugs so that it helped speed in completing patient services. For environmental comfort indicators as many as 37 (37%) patients who feel dissatisfied because the service room is not clean and tidy. In the indicator of service procedures, 37 (37%) patients felt quite satisfied because the patients whose officers carried out their duties were in accordance with the procedure, reliability and ability. And for the indicators of patient service requirements at the Babatan Puskesmas, Sukaraja District, Seluma Regency, as many as 58 (58%) patients felt quite satisfied because of the easy requirements.

Keywords: *Patient Satisfaction; Registration; outpatient; Primary Health Care;*

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes, 2009). Kedudukan puskesmas sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena puskesmas merupakan lembaga kesehatan yang pertama berhadapan langsung dengan pasien.

Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi yaitu tercapainya kecamatan yang sehat. Kecamatan sehat mencakup 4 indikator utama, yaitu hubungan yang sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan

yang bermutu, dan derajat kesehatan penduduk. Untuk mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI 2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.

Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) merupakan penyelenggaraan Rekam Medis pertama kali diberikan kepada pasien yaitu di lakukannya pendaftaran pasien baik pasien baru ataupun pasien lama. Baik buruknya proses pelayanan penerimaan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan akan memberikan kesan kepada pasien tentang baik buruknya mutu pelayanan di puskesmas tersebut (Dirjen Yanmed 2006). Kesehatan sebagai hak asasi manusia harus di wujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat (UU, 2004). Untuk mewujudkan pembangunan kesehatan yang berkualitas atau bermutu tersebut, maka pukesmas sangat memperhatikan aspek mutu. Salah satu aspek mutu yaitu kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat di simpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan kesehatan dengan harapan pelanggan (Muninjaya, 2011). Kepuasan pasien ini sangat berhubungan dengan kenyamanan, keramahan dan kecepatan pelayanan kepada pasien saat pertama kali pasien datang ke puskesmas (Rismawatii, 2015).

Pukesmas Babatan merupakan pusat kesehatan masyarakat di wilayah kabupaten seluma, pukesmas ini mempunyai pelayanan terdiri dari: Gawat darurat, Rawat Jalan terdiri dari: Poli umum, Poli gigi, Poli lansia, Poli anak, Poli kesehatan ibu dan KB, dan Laboratorium yang melayani seluruh masyarakat. Pengumpulan data pasien di Puskesmas Babatan pertama kali di lakukan oleh unit rekam medis di bagian pendaftaran pasien. Pendaftaran pasien rawat jalan merupakan salah satu pelayanan rawat jalan yang di laksanakan di puskesmas Babatan. Pada bagian TPPRJ Puskesmas Babatan terdapat satu loket pendaftaran dengan jumlah petugas 4 orang dengan kualifikasi pendidikan non Rekam Medis. Sistem pendaftaran yang ada di puskesmas babatan masih menggunakan sistem manual yang dicatat di buku register.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien rawat jalan di Pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma dengan tujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukara Kabupaten Seluma pada bulan Jnuari 2020. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat pasien yang mendaftar di TPPRJ pada bulan januari 2020 di Pukesmas Babatan. Sampel pasien pada penelitian ini menggunakan rumus perhitungan sampel dengan menggunakan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yaitu didapatkan hasil sebesar 100 orang. Pemeilihan sampel dilakukan secara *proportionate stratified random sampling*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian

deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif (Notoatmodjo, 2012).

Pengumpulan data diperoleh dengan mengambil data primer hasil penyebaran kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelaksanaan pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Babatan dengan melihat variabel Kecepatan Pelayanan Petugas, Kenyamanan Lingkungan, Prosedur Pelayanan serta persyaratan pendaftaran kemudian data yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Gambaran Kepuasan pasien terhadap Kecepatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan Tahun 2020

No	Indikator	Jumlah	Prsetase %
1	Sangat puas	4	4.0
2	Puas	25	25.0
3	Cukup puas	55	55.0
4	Tidak puas	16	16.0
5	Total	100	100

Dari tabel 1 diatas diketahui bawah sebanyak 4 (4.0%) responden menyatakan sangat puas, 25 (25.0%) responden menyatakan puas, 55 (55.0%) responden menyatakan cukup puas, dan 16 (16.0%) responden menyantakan tidak puas terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan di TPPRJ pukesmas babatan kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Gambaran kepuasan pasien terhadap Kecepatan petugas paling banyak kategori Cukup puas, hal ini disebabkan oleh petugas kesehatan membantu pasien untuk memperoleh obat dan pelayanan kesehatan membuat keluhan pasien makin berkurang sehingga merasa puas dalam berobat.

Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan ini merupakan salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau dilupakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperolehnya ini tidak sesuai dengan harapannya. Pasien ketika mendapatkan kepuasan, maka akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Pohan, 2007).

Tabel 2. Kepuasan Pasien terhadap kenyamanan lingkungan di TPPRJ Puskesmas Babatan tahun 2020

No	Indikator	Jumlah	Prsetase %
1	Sangat puas	4	4.0
2	Puas	26	26.0
3	Cukup puas	33	33.0
4	Tidak puas	37	37.0
5	Total	100	100

Dari tabel 2 diatas diketahui bawah sebanyak 4 (4.0%) responden menyatakan sangat puas, 26 (26.0%) responden menyatakan puas, 33 (33.0%) responden menyatakan cukup puas, 37(37.0%) responden menyatakan tidak puas terhadap kenyamanan lingkungan di TPPRJ Pukesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Indikator ketidakpuasan pasien terhadap kenyamanan lingkungan dikarenakan pasien merasa tidak puas dengan sarana dan prasarana yang digunakan pasien terjaga kebersihannya, dan ruang pelayanannya yang bersih dan rapih.

Mutu pelayanan kesehatan pada pasien juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, dimensi ini juga mempengaruhi mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Ningrum, 2014). Hasil penelitian ini sesuai dengan Setianingsih (2016) yang berjudul “Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali” dengan hasil menunjukkan bahwa 63,5% responden merasa puas dengan persepsi bukti fisik (tangible) meliputi kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapihan penampilan petugas. Berdasarkan indikator tersebut mayoritas responden melihat bahwa bukti fisik yang diberikan belum sesuai dengan yang mereka harapkan.

Tabel 3. Gambaran kepuasan Pasien terhadap persedur pelayanan di TPPRJ Pukesmas Babatan tahun 2020

No	Indikator	Jumlah	Prsetase %
1	Sangat puas	5	5.0
2	Puas	26	26.0
3	Cukup puas	37	37.0
4	Tidak puas	32	32.0
5	Total	100	100

Dari tabel 3 diatas diketahui bawah sebanyak 5 (5.0%) responden menyatakan sangat puas, 26 (26.0%) responden menyatakan puas, 37 (37.0%) responden menyatakan cukup puas, dan 32 (32.0%) responden menyatakan tidak puas terhadap persedur pelayanan di TPPRJ Pukesmas Babatan Kacamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Dari hasil tersebut diperoleh Indikator terbanyak adalah pasien merasa cukup puas terhadap prosedur yang ada di TPPRJ Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma dimana mereka merasa cukup puas karena petugas tidak membeda-bedakan antara pasien yang umum maupun yang BPJS dan pasien merasa petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan petugas membantu permasalahan pasien. Kehandalan dan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Walyani, 2015).

Tabel 4. Gambaran kepuasan Pasien terhadap persyaratan pelayanan di TPPRJ Pukesmas babatan tahun 2020

No	Indikator	Jumlah	Prsetase %
1	Sangat puas	4	4.0
2	Puas	27	27.0
3	Cukup puas	58	58.0
4	Tidak puas	11	11.0
5	Total	100	100

Dari tabel 4 diatas diketahui bahwa sebanyak 4 (4.0%) responden menyatakan sangat puas, 27 (27.0%) responden menyatakan puas, 58 (58.0%) responden menyatakan cukup

puas, dan 11 (11.0%) responden menyatakan tidak puas terhadap persyaratan pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Pasien yang berobat ke pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Babatan pasien merasa cukup puas terhadap persyaratan pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan karena pasien merasa petugas memberikan persyaratan dalam pelayanan penerimaan pasien tidak berbelit-belit dan pasien merasa cukup puas karena persyaratan yang ada sesuai dengan kebutuhan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 100 orang didapatkan Indikator Pelayanan di TPPRJ Puskesmas Babatan dilihat dari segi Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 55 (55,0%) orang pasien merasa cukup puas karena petugas membantu pasien dalam memperoleh obat sehingga membantu kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan pasien. Untuk Indikator kenyamanan lingkungan sebanyak 37 (37%) pasien merasa tidak puas dikarenakan ruang pelayanan yang kurang bersih dan rapih. Pada indikator prosedur pelayanan sebanyak 37 (37%) pasien merasa cukup puas hal ini karena pasien merasa petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, kehandalan dan kemampuan. Dan untuk indikator persyaratan pelayanan pasien di Puskesmas Babatan Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sebanyak 58 (58%) pasien merasa cukup puas karena persyaratan yang mudah dan tidak berbelit-belit sesuai dengan kebutuhan pasien untuk mendapatkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Depkes RI, 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta

DepKes RI Dirjen YanMed. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta : DepKes.2006

Muninjaya, Gde A. A., (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.

Notoatmodjo, D. S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

Ningrum, Rinda Mustika, 2014, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien. (<http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>, diakses 17 Agustus 2016.

Pohan, I. S (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.

Rismawati. (2015). Pelayanan Bpjs Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.eJournal Administrasi Negara, 3 (5), 1668-1682.

Setianingsih & Khayati F.N. (2016) Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit X. Jurnal Motorik, 23(11), 29-36.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta; PT Pustaka Baru.