

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUSKESMAS PEMBANTU SIDORAME TIMUR KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN

Nur Rizky Arini Lubis, Susilawati

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia
Email: nurrizkyarinilubis@gmail.com, susilawati@uinsu.ac.id

ARTIKEL INFO

Diterima:
02 Juli 2022
Direvisi:
11 Juli 2022
Dipublish:
20 Juli 2022

Kata Kunci:

Kepuasan masyarakat; pelayanan kesehatan; UPT puskesmas pembantu sidorame timur.

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat sekitar instansi kesehatan itu adalah unsur terpenting dalam pelayanan kesehatan. Masyarakat sekitar instansi pelayanan kesehatan akan merasa puas ketika mereka merasakan pelayanan yang baik dan cepat. Salah satu yang akan berpengaruh dalam tingkat kepuasan ialah cara tenaga kesehatan untuk berinteraksi dengan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sekitar UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini adalah deskriptif menggunakan metode survey dimana jumlah sampel dengan menggunakan simple random sampling sehingga sampel sebanyak 30 orang dengan metode analisis data menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan semua variabel. Sehingga hasil dari penelitian ini ialah mayoritas masyarakat merasa kurang puas sebesar 50 %, cukup puas sebesar 23,3%, puas sebesar 20%, dan sangat puas sebesar 6,7%. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa kurang puas pada pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan.

Abstract

The satisfaction of the community around the health institution is the most important element in health services. Communities around health service agencies will feel satisfied when they feel good and fast service. One that will affect the level of satisfaction is the way health workers interact with the community. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of the community around the UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur, Medan Perjuangan District, with the services provided. This research is descriptive using survey method where the number of samples using simple random sampling so that the sample is 30 people with data analysis method using univariate analysis to describe all variables. So the results of this study are that the majority of people feel less satisfied by 50%, quite satisfied by 23.3%, satisfied by 20%, and very satisfied by 6.7%. So it can be concluded that the community is not satisfied with the health services at the UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur, Medan Perjuangan District

Keywords:

Community satisfaction; health services; East Sidorame sub-health center UPT.

How to cite:

Lubis. N.R.A, Susilawati, S., (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan 3(7).
<https://doi.org/10.46799/jhs.v3i7.537>

E-ISSN:

2723-6927

Published by:

Ridwan Institute

Pendahuluan

Kepuasan masyarakat sekitar instansi kesehatan itu adalah unsur terpenting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ialah pegangan utama instansi dalam upaya menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan dalam menyikapi persaingan global. Sehingga dapat menciptakan layanan yang berkualitas seiring dengan perkembangan sumber daya manusia dan teknologinya (Imran & Ramli, 2019). Tingginya mutu pelayanan pada suatu puskesmas pembantu (pustu) merupakan salah satu indikator yang akan mendatangkan pasien kembali untuk berobat sebab ada rasa kepuasan tersendiri padanya atas layanan yang diterimanya (Sesrianty et al., 2019).

Kepuasan dari masyarakat yang berobat adalah hasil dari perbandingan kinerja tenaga kesehatan yang dirasakannya di sebuah instansi itu dengan harapan yang sesuai dengan tingkat kepercayaannya. Jika pasien senang, maka akan berdampak signifikan terhadap pengalamannya untuk melakukan pengobatan selanjutnya karena stimulasi pemasaran (Yulfita Aini, 2016). Era Globalisasi ini, semakin banyak didirikannya sebuah instansi sebagai garda terdepan dalam kesehatan masyarakat di Indonesia. Ketatnya pertumbuhan ekonomi akan memunculkan kompetisi dalam merealisasikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien.

Masyarakat yang puas dengan pelayanan di Pustu akan lebih senang berobat, namun begitu juga sebaliknya pada masyarakat yang tidak puas dengan layanan di Pustu tersebut. Hal inilah yang dapat menjadikan masyarakat sekitar Pustu tersebut merasa kecewa, dan menimbulkan persepsi buruk terhadap pelayanan kesehatan. Salah satu permasalahan yang timbul ialah masyarakat yang komplain. Komplain yang tidak langsung dieksekusi dapat menyebabkan turunnya kepuasan pasien

terhadap keterampilan pelayanan kesehatan tersebut (Sihaloho, 2020). Pelayanan kesehatan dapat dibilang berhasil apabila bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat yang berkunjung, sedangkan ketidakpuasan ialah prolematik yang harus segera diperbaiki untuk meningkatkan serta mempertahankan mutu pelayanan Kesehatan (Patattan, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pasien dan selalu menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya instansi tersebut dalam melayani pasiennya. Pelayanan yang bermutu ialah sumber daya yang selalu mengupayakan untuk memenuhi harapan pasiennya, selain menarik masyarakat untuk berobat akan menjadi daya tarik juga bagi profesi kesehatan untuk bekerja di tempat tersebut (Toliaso et al., 2018). Puskesmas Pembantu harus memberikan fasilitas yang berkualitas dengan mengutamakan untuk saling membantu terhadap puskesmas dalam upaya promotif dan preventif agar tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang tinggi pada wilayah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat yang berada di sekitar Puskesmas Pembantu pada pelayanan Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai perbaikan dan perbandingan untuk instansi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Metode Penelitian

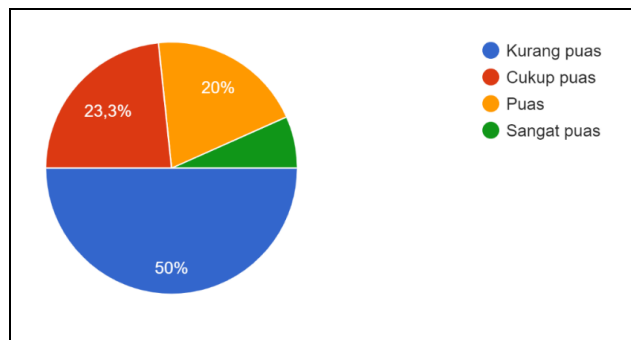
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode survei dengan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan, Kota Medan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 30 responden yang merupakan masyarakat di sekitar Puskemas Pembantu Sidorame Timur

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan

Kecamatan Medan Perjuangan dengan rentang usia 18 tahun sampai usia diatas 55 tahun. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tentang kepuasan masyarakat sekitar atas pelayanan di Pustu Sidorame Timur. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner, peneliti melakukan penelitian pada masyarakat sekitar Pustu. Analisis secara univariat dan bivariat untuk melihat hubungan antara variabel.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian di UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur maka dapat dilihat pada Grafik 1. Dari 30 orang yang ada disekitar UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kec. Medan Perjuangan mayoritas kurang puas sebanyak 15 orang (50%) dan minoritas menyatakan sangat puas 2 orang (6,7%).



Grafik 1
Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kec. Medan Perjuangan

Hasil tabulasi silang antara usia dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur dapat dilihat pada Tabel 1. Untuk tabulasi silang antara jenis kelamin dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan

kesehatan di UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 1
Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPT Puskemas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan

| No | Usia | Kepuasan Pasien | | | | | | | | Jumlah | |
|---------------|----------|-----------------|-------------|------------|-------------|----------|-----------|-------------|------------|-----------|------------|
| | | Kurang Puas | | Cukup Puas | | Puas | | Sangat Puas | | | |
| | | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % |
| 1 | 18-25 th | 6 | 20 | 1 | 3,3 | 3 | 10 | 2 | 6,7 | 12 | 40 |
| 2 | 26-35 th | 2 | 6,7 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 16,7 |
| 3 | 36-45 th | 2 | 6,7 | 0 | 0 | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| 4 | 46-55 th | 3 | 10 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 20 |
| 5 | >55 th | 2 | 6,7 | 0 | 0 | 2 | 6,7 | 0 | 0 | 4 | 13,3 |
| Jumlah | | 15 | 50,1 | 7 | 23,4 | 6 | 20 | 2 | 6,7 | 30 | 100 |

Tabel 2
Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPT Puskemas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan

| No | Jenis Kelamin | Kepuasan Pasien | | | | | | | | Jumlah | |
|---------------|---------------|-----------------|-----------|------------|-------------|----------|-----------|-------------|------------|-----------|------------|
| | | Kurang Puas | | Cukup Puas | | Puas | | Sangat Puas | | | |
| | | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % |
| 1 | Perempuan | 8 | 26,7 | 5 | 16,7 | 4 | 13,3 | 2 | 6,7 | 19 | 63,3 |
| 2 | Laki-laki | 7 | 23,3 | 2 | 6,7 | 2 | 6,7 | 0 | 0 | 11 | 36,7 |
| Jumlah | | 15 | 50 | 7 | 23,4 | 6 | 20 | 2 | 6,7 | 30 | 100 |

Untuk melihat tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di UPT

Puskesmas Pembantu Sidorame Timur dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3
Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Dengan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPT Puskemas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan

| No | Pendidikan Terakhir | Kepuasan Pasien | | | | | | | | Jumlah | |
|---------------|---------------------|-----------------|-----------|------------|-------------|----------|-------------|-------------|------------|-----------|------------|
| | | Kurang Puas | | Cukup Puas | | Puas | | Sangat Puas | | | |
| | | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % |
| 1 | SD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | SMP | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 1 | 3,3 |
| 3 | SMA | 5 | 16,7 | 4 | 13,3 | 4 | 13,3 | 1 | 3,3 | 14 | 46,7 |
| 4 | D-III | 1 | 3,3 | 2 | 6,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 10 |
| 5 | Sarjana | 7 | 23,3 | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 | 10 | 33,3 |
| 6 | Megister | 2 | 6,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6,7 |
| Jumlah | | 15 | 50 | 7 | 23,2 | 6 | 19,9 | 2 | 6,6 | 30 | 100 |

Hasil tabulasi silang antara pekerjaan dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan di UPT

Puskesmas Pembantu Sidorame Timur maka dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4
Tabulasi Silang Antara Pekerjaan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan UPT Puskemas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan

| No | Pekerjaan | Kepuasan Pasien | | | | | | | | Jumlah | |
|---------------|------------|-----------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| | | Kurang Puas | | Cukup Puas | | Puas | | Sangat Puas | | | |
| | | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % | n (Org) | % |
| 1 | Mahasiswa | 4 | 13,3 | 1 | 3,3 | 3 | 10 | 1 | 3,3 | 9 | 30 |
| 2 | Wiraswasta | 6 | 20 | 4 | 13,3 | 2 | 6,7 | 1 | 3,3 | 13 | 43,3 |
| 3 | Karyawan | 0 | 0 | 1 | 3,3 | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 2 | 6,7 |
| 4 | PNS | 4 | 13,3 | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 16,7 |
| 5 | Pensiunan | 1 | 3,3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3,3 |
| Jumlah | | 15 | 49,9 | 7 | 23,2 | 6 | 19,7 | 2 | 6,6 | 30 | 100 |

1. Usia

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 30 masyarakat yang berada di sekita UPT Pustu Sidorame Timur Kec. Medan Perjuangan mayoritas berusia 18-25 tahun sebanyak 12 orang (40%) dan minoritas berusia >55 tahun sebanyak 4 orang (13,3%). Usia banyak mempengaruhi persepsi, terutama pada masa remaja yang semakin banyak menggali ilmu dan semakin berpikir kritis. Makanya tampak pada hasil penelitian bahwa usia remajalah yang banyak merasa kurang puas dengan pelayanan di UPT Pustu Sidorame Timur tersebut.

2. Jenis Kelamin

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan sebanyak 19 orang (63,3%) dan minoritas laki-laki sebanyak 11 orang (36,7%). Tidak ada perbeddan signifikan antara tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Kesehatan di UPT Pustu Sidorame Timur ditinjau dari karakteristik jenis kelamin masyarakat sekitar Pustu.

3. Pendidikan

Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan Pendidikan terakhir mayoritas berpendidikan SMA sebanyak 14 orang (46,7%) dan minoritas SMP sebanyak 1 orang (3,3%). Menurut

Kusumawati tingkat pengetahuan seseorang berhubungan dengan latar belakang pendidikannya. Tingkat pendidikan juga menentukan atau mempengaruhi mudah tidaknya seseorang dapat menerima suatu ilmu dan pengalaman, semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan lebih mudah menerima informasi-informasi (Ginting & Purnomo, 2019).

4. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pekerjaan masyarakat sekitar UPT Pustu Sidorame Timur mayoritas wiraswasta sebanyak 13 orang (43,3%) dan minoritas pensiunan sebanyak 1 orang (3,3%). Menurut Salfariani dalam penelitiannya dapat disimpulkan bahwa pekerjaan adalah salah satu alasan yang bisa mendasari kecenderungan persepsi pada pasien (Hasibuan & Pasaribu, 2016).

5. Kepuasan

Kepuasan adalah suatu bentuk perasaan atau persepsi seseorang yang diterima dengan membandingkan harapan yang ia punya dengan kenyataan yang didapatkannya. Seseorang akan merasa puas apabila pelayanan yang didapatkannya sesuai dengan harapannya dan memenuhi kualitas pelayanan, sedangkan seseorang merasa tidak puas

apabila kenyataan pelayanan yang didapat atau diterima tidak sesuai dengan harapannya (Pratiwi, 2020).

Kepuasan pada masyarakat adalah salah satu tujuan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan, kepuasan pasien ialah level perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Riadi, 2016).

6. Jaminan

Jaminan kesehatan merupakan kebijakan pemerintah dalam bidang kesehatan yang mempunyai tujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakat Indonesia khususnya bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi yang sifatnya wajib berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN (Jabbar, 2020).

7. Empati

Individu yang memiliki empati atau perhatian, akan lebih terampil dalam mengekspresikan bahasa-bahasa nonverbal ketika berjumpa dengan orang lain, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, nada suara ketika berbicara (Mujahidah & Listiyandini, 2018). Oleh karena itu sangat diharapkan empati yang tinggi pada tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan pada masyarakat yang ingin berobat pada instansinya.

8. Daya Tanggap

Ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Sikap tanggap seorang tenaga Kesehatan dapat dilihat dari bagaimana cara ia merespon setiap

keinginan para pasien dengan cepat, tepat, dan baik (Amalia et al., 2020).

Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kecamatan Medan Perjuangan yaitu dari 30 masyarakat yang berada di sekitar UPT Puskesmas Pembantu Sidorame Timur Kec. Medan Perjuangan mayoritas menyatakan kurang puas sebanyak 15 orang (50%) dan minoritas menyatakan sangat puas 2 orang (6,7%).

Bibliografi

- Amalia, N. M., Sucihatningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDES. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. [Google Scholar](#)
- Ginting, M., & Purnomo, D. S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 3(2), 52–60. [Google Scholar](#)
- Hasibuan, M. I., & Pasaribu, E. (2016). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening di Toko Abang-Adik Rantauprapat. *ECOBISMA (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen)*, 3(1), 150–157. [Google Scholar](#)
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 2–48. [Google Scholar](#)
- Jabbar, L. D. A. A. A. (2020). Pertanggung Jawaban BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Asuransi Kesehatan

Masyarakat. *Jurist-Diction*, 3(2), 387–400. [Google Scholar](#)

Mujahidah, E., & Listiyandini, R. A. (2018). Pengaruh resiliensi dan empati terhadap gejala depresi pada remaja. *Jurnal Psikologi*, 14(1), 60–75. [Google Scholar](#)

Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. [Google Scholar](#)

Pratiwi, I. G. (2020). Implementasi Kebijakan Kesehatan Gratis Pemerintah Kota Tangerang Selatan (Studi Atas Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Parigi Kecamatan Pondok Aren). Fisip UIN Jakarta. [Google Scholar](#)

Riadi, M. (2016). Pengertian, Cara Mengukur dan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. Jakarta: Kajianpustaka. Com. [Google Scholar](#)

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. [Google Scholar](#)

Sihaloho, A. A. (2020). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. [Google Scholar](#)

Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7(4). [Google Scholar](#)

Yulfita‘Aini, E. A. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Nur Rizky Arini Lubis, Susilawati (2022)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

