

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KESEHATAN DI PUSKESMAS KEPUASAN PASIEN TENTANG  
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS  
KUALA BALI KECAMATAN SERBA**

Oleh :

Selli Dosriani Sitopu <sup>1)</sup>Juliana<sup>2)</sup>Putri Rahmadayani<sup>3)</sup>  
Universitas Darma Agung  
email: [sitopuselli@gmail.com](mailto:sitopuselli@gmail.com),

**ABSTRAK**

Dalam hal ini, daya beli masyarakat akan menentukan keterjangkauan layanan kesehatan, yang akan ditentukan oleh pasien, konsumen, atau masyarakat. Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan yang dibutuhkan. Pasien yang tidak puas dengan perawatan medis yang diterimanya dapat memilih untuk pindah ke fasilitas lain yang menawarkan perawatan yang lebih baik. Atau, mereka dapat memilih untuk mengajukan keluhan kepada fasilitas tersebut; jika keluhan tidak segera ditangani, kepuasan pasien dapat menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di tingkat Puskesmas di Puskesmas Kuala Bali Kecamatan Serba Jadi Kabupaten Serdang Bedagai. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 40 orang yang memenuhi kriteria inklusi yaitu berusia dewasa ( $\geq 18$  tahun), mampu berkomunikasi dengan baik, dan telah berkunjung ke Puskesmas lebih dari dua kali. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Puskesmas sebanyak 90 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Temuan penelitian menunjukkan bahwa 75% pasien menyatakan puas. Banyak faktor internal dan eksternal yang dapat memengaruhi faktor kepuasan. Sasaran Puskesmas adalah meningkatkan tingkat kepuasan pasien sehingga dapat merespons lebih cepat dan memberikan perhatian lebih kepada pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan medis secara keseluruhan. Agar pasien merasa diperhatikan setiap saat, tenaga kesehatan harus lebih reseptif dan penuh perhatian kepada mereka yang datang untuk mendapatkan layanan, terutama lansia.

**Kata kunci: kepuasan, fasilitas kesehatan, pasien, dan layanan medis**

**ABSTRACT**

*In this case, the purchasing power of the community will determine the affordability of health services, which will be determined by patients, consumers, or the community. Quality health services are services that are needed. Patients who are dissatisfied with the medical care they receive can choose to move to another facility that offers better care. Or, they can choose to file a complaint with the facility; if the complaint is not handled immediately, patient satisfaction can decrease. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with health services at the Health Center level at the Kuala Bali Health Center, Serba Jadi District, Serdang Bedagai Regency. This type of research is descriptive analytical with a cross-sectional approach. The research sample consisted of 40 people who met the inclusion criteria, namely adults ( $\geq 18$  years old), able to communicate well, and have visited the Health Center more than twice. The study population was all patients who came for treatment to the Health Center as many as 90 people. The sampling technique used was accidental sampling. The research findings showed that 75% of patients stated that they were satisfied. Many internal and external factors can influence the satisfaction factor. The goal of*

*the Health Center is to increase the level of patient satisfaction so that it can respond faster and provide more attention to patients who come to get overall medical care. In order for patients to feel cared for at all times, health workers must be more receptive and attentive to those who come to get services, especially the elderly.*

**Key words: contentment, healthcare facilities, patients, and medical services**

## LATAR BELAKANG

Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah pelayanannya, Puskesmas mengutamakan upaya promotif dan preventif dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama (Ismainar, 2018). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahun Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016) mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintah Kabupaten/Kota terkait yang menjadi dasar tujuan puskesmas.

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendefinisikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai pedoman tentang sifat dan mutu layanan pemerintah yang esensial yang wajib diterima oleh seluruh warga negara dan sekurang-kurangnya harus diterima oleh mereka. Standar ini lebih tinggi dari 90%, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Kepuasan Pasien. Masyarakat membutuhkan standar yang tinggi terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh organisasi publik dan swasta. Tujuan dari layanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan individu dalam rangka menyelesaikan, menetralsir, atau menormalkan setiap masalah atau penyimpangan yang berhubungan dengan kesehatan yang mungkin ada di dalamnya.

Effendie (2016). Menurut Imbal (2018), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang terjangkau oleh daya beli masyarakat dan dianggap perlu oleh pasien/konsumen atau pihak lainnya. Salah satu tolok ukur penting yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan

kesehatan adalah kepuasan pasien. Hasil evaluasi pasien terhadap layanan medis dengan membandingkan layanan medis aktual yang diterima di pusat kesehatan dengan apa yang diharapkan (Kozier, 2018). Persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima—apakah memuaskan atau mengecewakan, dengan mempertimbangkan durasi kunjungan—akan menentukan apakah mereka benar-benar merasa puas dengan tingkat perawatan yang mereka terima. Pasien yang tidak puas dengan perawatan medis yang diterimanya dapat memilih untuk pindah ke fasilitas lain yang menawarkan perawatan yang lebih baik, atau mereka dapat mengajukan keluhan kepada fasilitas tersebut; jika keluhan tidak segera diselesaikan, kepuasan pasien dapat menurun (Muninjaya, 2017). Tidak adanya evaluasi layanan kesehatan dan survei kepuasan pasien saja merupakan salah satu masalah buruknya kualitas layanan kesehatan di Indonesia.

Tujuh pasien melaporkan bahwa mereka tidak menerima pelayanan yang baik di Puskesmas Kuala Bali berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan setelah 50 kali kunjungan pasien. Keluhan tersebut antara lain kurangnya komunikasi dengan pasien, fasilitas yang kurang memadai, petugas kesehatan yang tidak ramah dan tidak peduli, pelayanan yang kurang tepat waktu, dan fasilitas yang kotor. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kuala Bali Kabupaten Serba Jadi Serdang Bedagai agar dapat mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien yang sakit atau yang sedang menjalani pengobatan di sana.

## METODE PENELITIAN

Di Puskesmas Kuala Bali Kabupaten Deli Serdang, penelitian deskriptif dengan menggunakan metodologi cross-sectional digunakan untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Pasien yang mengunjungi Puskesmas Kuala Bali Kabupaten Deli Serdang rata-rata setiap bulan—rata-rata 90 kunjungan per hari—merupakan populasi penelitian. Sebanyak 40 pasien yang mengunjungi Kuala Bali, Kecamatan Serba Jadi, Kabupaten Deli Serdang memenuhi kriteria inklusi penelitian, yaitu berusia dewasa ( $\geq 18$  tahun), mampu berkomunikasi secara efektif, dan telah mengunjungi puskesmas lebih dari dua kali. metode pengambilan sampel: pengambilan sampel tidak disengaja

## HASIL PENELITIAN

### Hasil penelitian Data Demografi Pasien

Karakteristik	Frekuensi	Presentasi (%)
<b>Umur :</b>		
a. 18-27	2	5
b. 28-37	8	20
c. 38-47	10	25
d. 48-57	<b>13</b>	32.5
e. $\geq 58$	<b>7</b>	17.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
a. Laki-laki	16	40
b. Perempuan	24	60
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan :</b>		
a. IRT	15	37.5
b. Wiraswast	3	7.5
c. PNS	2	5
d. Karyawan	5	12.5
e. Buruh	6	15
f. Pensiunan	5	12.5
g. <b>Petani</b>	4	10
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

<b>Pendidikan :</b>		
a. SD	5	12.5
b. SMP	20	50
c. SMA/sede rejat	14	35
d. PT	1	2.5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil studi demografi pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kuala Bali Kecamatan Serba Jadi Kabupaten Serdang Bedagai, sebagian besar pasien berusia 48-57 tahun. Dari jumlah tersebut, sebanyak 13 orang (32,5%) berjenis kelamin perempuan, 24 orang (60%), 15 orang (37%), dan 20 orang (50%) berpendidikan SMP.

### Hasil Penelitian Kepuasan Pasien yang Berkunjung

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien yang berkunjung Puskesmas Kuala Bali kecamatan Serba Jadi Serdang Bedagai**

No	Kepuasan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak Puas	2	5
2	Kurang Puas	8	20
3	Puas	30	75
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

Mayoritas pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kuala Bali Kecamatan Serba Jadi sebanyak 30 orang atau 75% menyatakan puas, disusul dengan 8 orang (20%) yang menyatakan kurang puas, dan 2 orang (5%) yang menyatakan tidak puas.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien

Terkait kepuasan pasien di

Puskesmas Kuala Bali Kecamatan Serba Jadi, Serdang Bedagai, sebagian besar dari tiga puluh responden (atau 75%) menyatakan senang. Angka ini lebih tinggi dari 90%, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Kepuasan Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien belum mencapai angka yang ditetapkan SPM yaitu di atas 90%. Meskipun demikian, ditemukan bahwa 2 orang (5%) dan 8 orang (20%) merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Angka ini sangat penting dalam menggambarkan efektivitas dan mutu pelayanan di Puskesmas Kuala Bali Kecamatan Serba Jadi, Serdang Bedagai.

Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan kepuasan total kepada pasien sebagai pengguna layanan dengan memberikan dukungan yang kuat dan didukung oleh fasilitas serta sumber daya yang memadai. Berdasarkan beberapa wawancara dengan pasien yang berkunjung, petugas kesehatan kurang peduli dan ramah, waktu berjalan lebih lambat, dan fasilitas kurang bersih. Perawat juga melaporkan merasa kurang berkomunikasi dengan pasien dan fasilitas kurang memadai. Berdasarkan asumsi peneliti, alasan mengapa kepuasan pasien tidak mencapai angka maksimal yang diharapkan (>90%) adalah karena adanya keluhan dari pasien yang berkunjung.

Pasien akan menilai suatu pelayanan baik menurut Parasuraman (2018) apabila pemberi layanan dapat menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pasien dan pasien merasa puas. Usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan merupakan faktor yang menentukan tingkat kepuasan individu. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Pasuraman (2018). Menurut Gunarsa (2017) dan Suryawati (2016) berbagai faktor non medis seperti tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, dan pengalaman hidup pasien mempengaruhi kepuasan pasien. Usia,

tingkat pendidikan, dan pekerjaan merupakan tiga faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Konsep mutu perawatan di Pusat Kesehatan Masyarakat, sebagaimana ditentukan oleh penilaian pasien yang dibuat oleh para ahli dari berbagai daerah, mungkin tidak selalu sepenuhnya digunakan sebagai masukan manajemen untuk meningkatkan mutu perawatan yang diberikan. Hal ini disebabkan oleh dampak signifikan yang dimiliki oleh karakteristik masing-masing pasien terhadap aspek mutu perawatan yang diberikan, yang dapat menimbulkan perasaan puas dan tidak puas.

Sebagian besar pasien di Puskesmas Kuala Bali, Serdang Bedagai, Kabupaten Serba Jadi, berusia produktif. Meskipun sebagian besar pasien di fasilitas layanan kesehatan berusia produktif (28–57 tahun), sebagian besar pasien yang berobat di sana adalah anggota populasi rentan, seperti anak kecil, lansia, dan ibu hamil. Setiap pasien, berapa pun usianya, yang datang dalam keadaan sakit pasti memiliki harapan, khususnya keinginan untuk sembuh. Akibatnya, pasien muda cenderung lebih tidak puas dibandingkan pasien tua, yang menunjukkan adanya perbedaan kepuasan antara usia muda dan tua. Selain itu, dibandingkan dengan usia lanjut, usia produktif memiliki ekspektasi dan tuntutan yang lebih tinggi, serta cenderung lebih kritis terhadap layanan kesehatan dasar (Rizal, 2014). demikian juga Pakpahan (2022) kepuasan pasien selama berada di rumah sakit dipengaruhi oleh kelengkapan sarana prasarana yang memadai sesuai kebutuhan pasien. Peneliti berasumsi bahwa sikap dan perilaku pencarian pengobatan seseorang akan dipengaruhi oleh usianya karena orang yang lebih tua cenderung memiliki lebih banyak pengalaman dan pengetahuan.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, 24 pengunjung (atau 60% dari total) adalah perempuan, dan 16 pengunjung (atau 40% dari total) adalah laki-laki. Pada dasarnya, baik laki-laki maupun perempuan sama-sama

mendatangi Pusat Pelayanan Kesehatan dengan tujuan untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan. Laki-laki pada umumnya lebih tidak puas dibandingkan perempuan karena mereka menuntut lebih dan mengharapkan lebih dari pelayanan kesehatan dasar yang mereka terima. Perempuan pada umumnya menerima apa yang diberikan kepada mereka.

Dua puluh pasien (atau 50% dari total) yang berkunjung ke pusat kesehatan adalah mereka yang duduk di bangku sekolah menengah pertama. Karena tingkat pendidikan rendah dan tinggi memiliki basis pengetahuan yang berbeda, pasien dengan tingkat pendidikan rendah biasanya merasa lebih cepat puas dibandingkan pasien dengan tingkat pendidikan tinggi. Berbeda dengan seseorang dengan tingkat pendidikan rendah yang sering menerima lebih banyak karena tidak yakin dengan apa yang mereka butuhkan, seseorang dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung menuntut atau mengkritik pelayanan kesehatan yang mereka terima. Dibandingkan dengan pasien dengan tingkat pendidikan tinggi, mereka yang berpendidikan rendah cenderung merasa lebih cepat puas. Penggunaan layanan kesehatan dan pendidikan berkorelasi negatif dalam kasus ini; semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin efektif mereka menggunakan layanan kesehatan. Ketika individu yang berpendidikan tinggi tidak mampu mengurus diri sendiri, layanan kesehatan akan dibutuhkan untuk membantu mereka. Sebaliknya, seseorang dengan pendidikan rendah akan mengalami rasa sakit, dan ketika rasa sakitnya parah, mereka mungkin akan beralih ke pengobatan tradisional untuk meredakannya (Andersen, 1975 dalam Notoatmodjo 2010).

Mayoritas pasien yang datang adalah ibu rumah tangga, yakni sebanyak 15 orang atau 37%. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan sangat individual dan bergantung pada berbagai faktor personal. Status sosial, di antara faktor lainnya, memengaruhi penerima

pelayanan (Gonzales, 1997 dalam Suryanti 2014). Jika dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja, seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan kritis terhadap pelayanan yang diterimanya jika ternyata pelayanan tersebut tidak memuaskan baginya. Seorang pekerja cenderung lebih pemilih dan kritis terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal ini disebabkan oleh tuntutan masyarakat pengangguran terhadap peningkatan pelayanan yang terkait dengan kesadaran dan pendidikan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Wijono Djoko (2011) yang menyatakan bahwa responden yang memiliki pekerjaan tetap akan mampu meningkatkan status sosial ekonomi masyarakat sekitar. Kemudian, sesuai dengan Hafizurrachman (2014), selain perekonomian masyarakat yang semakin berkembang, mutu pelayanan kesehatan juga perlu ditingkatkan agar masyarakat dari golongan menengah ke atas mampu memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Di Puskesmas Kuala Bali Kabupaten Serba Serdang Bedagai, sebanyak 75% pasien menyatakan puas (20%), kurang puas (5%) dan tidak puas (5%).

### 1. Puskesmas Kuala Bali Kecamatan Serba Serdang Bedagai

Meningkatkan kepuasan pasien akan memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk merespons lebih cepat dan memberikan perhatian penuh kepada pasien yang menerima perawatan medis setiap saat.

### 2. Petugas Kesehatan Puskesmas

Untuk meningkatkan kepuasan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat, penyedia layanan kesehatan perlu

lebih memperhatikan dan tanggap terhadap mereka yang mencari perawatan medis, terutama orang tua lanjut usia, yang perlu merasa diperhatikan sepanjang waktu.

### 3. Untuk penelitian lebih lanjut

Diharapkan untuk menyelidiki alasan di balik ketidakpuasan responden terhadap perawatan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boedihartono, Dr h Wardhani, Astuti Sri dkk. (2018). *Konsep dan Proses Keperawatan*. Jakarta; D epartemen Kesehatan RI.
- Budiono, (2016). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik.
- Fadila, R. A., & Sulastri, E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *Jurnal kesehatan dan pembangunan*, 13(26), 110-118.
- Hardiansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263>.
- Hidayat, A. A. (2018). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta; Salemba Medika.
- Husnul Wirdah, M. Y. (2018). *Penerapan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Di Rumah Sakit Banda Aceh*. Jurnal Universitas Syiah Kuala.
- Kementerian Kesehatan RI, (2017). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- Kottler, Keller. (2018). *Manajemen Kepuasan*. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Kozier, B. (2014). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan; Konsep, Proses dan Praktik edisi 7*. Jakarta: EGC.
- Kottler, Keller. (2018). *Manajemen Kepuasan*. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Mulyati, E. S. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan*. *Jurnal Keperawatan*, Volume 12 No 1, Hal 57 – 62, Maret 2020..
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Pt. Rineka Cipta.
- Nursalam, (2016). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dan Praktik Keperawatan: Pedoman Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Kperawatan: Pedoman Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis Edisi 5*. Salemba Medika.
- Parasuraman, (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol.1. Jakarta : Jurnal Manajemen.
- Pakpahan, H. M., Sigalingging, G., & Simbolon, R. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 9(1), 14-23.
- Pohan, I. (2017). *Jaminan Mutu layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry, (2017). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan; Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta; EGC.
- Rini Asnawati (2014). *Gambaran Kepuasan, Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati*.

- Rini Safitri. (2020). *Kepuasan, Rawat Jalan, Pelayanan, Puskesmas*. Jakarta: EGC.
- Selviana Indah Permata Betten dkk, (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan*
- Sri Emilia (2016). *Kepuasan Pasien, Puskesmas, SERVQUAL*. Jurnal Universitas Syiah Kuala.
- Supranto, (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sitorus, Dr Ratna Yulia, (2018). *Model Praktik Keperawatan Profesional di Puskesmas*. “Panduan Implementasi”. Jakarta; EGC.
- Supranto, (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ulinuha, F. E. (2017). “*Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Permata Medika Semarang, Indonesia Tahun 2017*”. Kesehatan: UDINUS. Semarang.
- Ulinuha, F. E. (2017). “*Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Permata Medika Semarang, Indonesia Tahun 2017*”. Kesehatan: UDINUS. Semarang.
- Utama. S, (2017). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Medan; h Fakultas.
- Widiasari. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. Universitas Indonesia.
- Widiasari. (2019). *Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit*. Universitas Indonesia.
- Wijaya, Maria, SKM 7 Misparih Skp.M Kes dkk. (2018). *Kode Etik Perawat Indonesia*. “Konsep Etik dan Penerapannya”. Jakarta; PPNI.