

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN  
DI PUSKESMAS BAWAN KECAMATAN AMPEK NAGARI  
KABUPATEN AGAM**

**Oleh :**

**Yuliazmi Oktafioni**

**Email : Yuyofiogha@yahoo.com**

**Pembimbing : Yoskar Kadarisman**

Jurusan Ilmu Sosiologi – Prodi Sosiologi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Riau

Kampus bina widya Jl H.R Soebrantas Km.12.5 Simp baru Pekanbaru 28293.telp/fax 0761-  
63277

**ABSTRACT**

The health center is one of the health facilities as priority and the yardstick of health, the participation of the people, and it his the first comprehensive service of a borough. The pleasure is the feeling some one after a performance or compare results according to feel hope. By the presence of some patients who said it was satisfied with health services at Bawan health center, then here is researchers interested for research into Bawan health center with one of the problems which are what was the level of satisfaction patients to the public at Bawan health center Ampek Nagari sub district Agam district ? For the purpose of knowing how the level of satisfaction patients against the provision of services by health center workers Bawan. The theory used is the theory of satisfaction and services. Is the act of services or deed that can be insesible by one party to another and was in nature are invisible, palpable, and owned, but limited only to be used, perceived, bough, or rented. A method that is used is descriptive quantitative, that the respondents were selected in the way anyone who accidentally met with researchers and in accordance with characteristics that researchers set then the person can be used as respondents. Data collections techniques that we use is observation and interview. The accumulated data analyzed, mixed with SPSS, and used as table, then given the description of the adverb or comprehensible and understood by common form of responses from respondents of the object become the focus of research. That whould give a little conclusion. The result of research shows that of respondents who researchers get 25, negative perception of respondent said or not satisfied with services at Bawan health center is as much as 20 percent of respondents (80,0 %), they said was not satisfied because the services they receive not in accordance with which they expect, as often waited, not served by fast, lack of friendliness, scolds say hello to what patients with very low against the elderly patients, from the completeness of a medical instrument patients also feel less satisfied because they often get referrals due to limited medical devices that were in the health centers.

**Keyword : the level of satisfaction, health services and health center.**

## Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat dan juga merupakan sesuatu yang harus dipenuhi dalam kehidupan masyarakat. Di mana kesehatan ini adalah keadaan sehat sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (White, 2011).

Pelayanan kesehatan ini sangat penting karena pelayanan ini akan memberikan perlindungan kesehatan kepada warga masyarakat. Oleh sebab itu, Puskesmas diharapkan mampu memberikan jaminan bagi masyarakat sekitarnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan.

Puskesmas sebagai bagian dari sistem kesehatan maka juga diharuskan untuk mampu menciptakan keunggulan dalam memberikan pelayanan, keunggulan dalam inovasi, serta unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan), dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan), (Notoatmodjo, 2003:89).

Pelayanan yang baik dan memuaskan bisa diwujudkan secara bersama antara pengguna jasa pelayanan dan petugas kesehatan. Artinya kritik, komplain maupun respon serta keluhan konsumen semestinya

tidak diartikan sebagai serangan, tetapi diterima sebagai koreksi terhadap cara berfikir dan cara melayani konsumen. Dari keluhan konsumen, petugas kesehatan dapat mengetahui keinginan konsumen dan kekurangan yang dimilikinya. Namun, kondisi ini harus disertai pula dengan perbaikan pada aspek kebijakan dan manajemen. Salah satu keluhan atau ketidakpuasan yang peneliti dapatkan dari salah seorang pasien adalah pasien merasa kurang dilayani dengan ramah dari petugas Puskesmas, kurang dilayani dengan ramah di sini yaitu seperti tegur sapa antara pasien tidak ada, sesampai di tempat pendaftaran dilayani dengan lama, menunggu pemeriksaan dari petugas medis juga lama, sering mendapatkan rujukan karena kurang lengkapnya alat-alat medis, karena dilayani lama oleh para petugas Puskesmas, maka si pasien tersebut merasa petugas Puskesmas kurang peduli terhadap penyakitnya.

Di saat pembukaan pelayanan kesehatan, petugas pembukaan pelayanan kesehatan kadang-kadang tidak tepat waktu, jika di saat petugas pembukaan pelayanan kesehatan tepat waktu dalam membuka pelayanan kesehatannya, maka petugas-petugas medis seperti bidan, dokter dan perawat yang datang tidak tepat waktu. Kadang pasien harus menunggu lama untuk bisa mendapatkan pengobatan dari petugas medis. bahkan ada juga pasien yang merasa diabaikan, karena disuruh menunggu dengan alasan dari petugas medis bahwa sedang dalam rapat, setelah satu jam lewat si pasien menunggu, sudah selesai pula orang rapat, tapi pasien juga tidak dilayani. Hingga akhirnya pasien tersebut tidak jadi berobat.

Jadi, berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan, pasien yang mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut, mereka jarang untuk rutin melakukan kelangsungan dalam berobat, seperti pada salah satu pasien yang mendapatkan pelayanan yang tidak baik,

pelayanan yang tidak baiknya seperti diabaikan, disuruh menunggu sebentar, tapi sebentar yang dirasakan pasien tersebut lama, dan perilaku petugas pun juga dianggap bagi pasien sombong. Karena kurangnya keramahan petugas tersebut terhadap pasien, karena itulah pasien tersebut jarang melakukan pengulangan berobat ke Puskesmas, dan jika sakit mereka pergi berobat ke tempat lain. Tapi kalau dalam keadaan waktu terdesak maka mereka tetap berobat di Puskesmas Bawan juga, karena Puskesmas yang dekat dengan tempat tinggal mereka hanya Puskesmas Bawan itu saja. Di saat melakukan pengobatan, pasien ada yang merasakan kurang nyaman, alasan mereka kurang nyaman yaitu kurangnya keramahan tamahan para petugas medis dalam memberikan pelayanan.

Penilaian terhadap kepuasan pasien sangat penting diketahui, alasannya adalah karena :

1. Bagian dari mutu pelayanan  
Kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan, karena upaya pelayanan haruslah dapat memberikan kepuasan, tidak semata-mata kesembuhan belaka. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat di mana pelayanan kesehatan untuk individu maupun populasi mampu menghasilkan outcome pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional terkini.
2. Berhubungan dengan pemasaran Puskesmas
  - a. Pasien yang puas akan memberitahu pada teman, keluarga dan tetangga.
  - b. Pasien yang puas akan datang lagi kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain.

- c. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pelanggan yang baru.
3. Berhubungan dengan prioritas peningkatan pelayanan dalam dana yang terbatas, peningkatan pelayanan harus selektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sabarguna, 2008; 12).

### **Perumusan Masalah**

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pengunjung atau pasien terhadap pelayanan Puskesmas ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Bawan kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien ?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti memiliki beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pengunjung atau pasien terhadap pelayanan di Puskesmas.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai sarana meningkatkan pengetahuan bagi peneliti mengenai tingkat kepuasan masyarakat atau pasien terhadap pelayanan kesehatan.

2. Semoga dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pengembangan ilmu sosiologi, khususnya dalam mengkaji masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen atau masyarakat.
3. Sebagai bahan masukan atau informasi bagi penelitian lebih lanjut.

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan meliputi empat aspek yaitu:

1. Kenyamanan  
Yang termasuk kenyamanan di sini adalah lokasi Puskesmas, kebersihan Puskesmas, kenyamanan ruangan, makanan dan peralatan ruangan.
2. Hubungan pasien dengan petugas medis maupun dengan petugas non medis.  
Yang termasuk hubungan di sini adalah seperti adanya keramah tamahan antara pasien dengan petugas, komunikatif, responatif, suportif, dan cekatan.
3. Kompetensi teknis petugas  
Yang termasuk kompetensi teknis petugas adalah keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal dan kursus.
4. Biaya  
Yang dimaksud dengan biaya di sini adalah seperti mahalnya pelayanan, seandainya, terjangkau tidaknya, ada tidaknya keringanan, dan kemudahan proses.

Sedangkan indikator dari aspek kepuasan adalah :

1. Jumlah keluhan dari pasien atau keluarga.
2. Hasil penelitian dengan kuesioner atau survey tentang derajat kepuasan pasien.
3. Kritik dalam kolom surat pembaca koran.
4. Pengaduan mal praktek.
5. Laporan dari staf medik dan perawatan.

Kepuasan, harapan, dan persepsi dari masyarakat atau pasien terhadap pelayanan kesehatan akan dinyatakan melalui hal-hal sebagai berikut :

1. Komunikasi dari mulut ke mulut  
Informasi yang diperoleh dari pasien atau masyarakat yang memperoleh pelayanan yang memuaskan ataupun tidak memuaskan, akan menjadikan informasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk menggunakan atau memilih jasa pelayanan kesehatan tersebut.
2. Kebutuhan pribadi  
Pasien atau masyarakat selalu membutuhkan pelayanan kesehatan yang tersedia sebagai kebutuhan pribadi yang tersedia pada waktu dan tempat sesuai dengan kebutuhan. Pasien atau masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik dalam keadaan biasa ataupun gawat darurat.
3. Pengalaman masa lalu  
Pasien atau masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan akan kembali ke pelayanan kesehatan yang terdahulu untuk memperoleh layanan yang

memuaskan sesuai dengan kebutuhannya berdasarkan pengalamannya masa lalu.

4. Komunikasi eksternal  
Sosialisasi yang luas dari sistem pelayanan kesehatan mengenai fasilitas, sumber daya manusia, serta kelebihan-kelebihan yang dimiliki suatu institusi pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pemakaian jasa pelayanan oleh masyarakat atau pasien (Satrianegara, 2009; 141).

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan pada dasarnya adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan bersifat tidak kasat mata (intangible) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan salah satu produk organisasi berupa jasa, sehingga pada dasarnya pelayanan tidak kasat mata, diraba, dan dimiliki, melainkan hanya sebatas untuk digunakan, dirasakan, dibeli, atau disewa.

Menurut Depkes RI dalam skripsi Andhika Dannisya (2013; 25) bentuk dan jenis pelayanan kesehatan secara umum adalah :

1. Pelayanan kedokteran  
Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kedokteran ditandai dengan pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi, tujuan utamanya untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan serta sasaran terutama untuk perorangan dan keluarga
2. Pelayanan kesehatan masyarakat  
Pelayanan kesehatan yang termasuk dalam kelompok pelayanan kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang

umumnya secara bersama-sama dalam suatu organisasi, tujuan utamanya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit dan sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Puskesmas adalah bahwa bentuk-bentuk pelayanan untuk melayani pasien saat pendaftaran yaitu :

1. Pasien datang dan langsung menuju tempat loket untuk pendaftaran.
2. Persiapan loket, petugas persiapan loket mempersiapkan loket untuk pendaftaran bagi pasien yang akan berobat dan menentukan di ruangan mana pasien akan berobat, serta menaruh pasien membawa formulir yang telah diisi ke poli yang telah ditentukan. Pelayanan di loket ditentukan selama 3 menit.
3. Pasien menuju poli yang telah ditentukan oleh petugas loket, dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sedangkan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan Puskesmas dalam melayani pasien pada poli umum yaitu :

1. Persiapan ruangan, petugas masing-masing poli menyuruh pasien masuk ke dalam ruangan dan memberikan pelayanan pengobatan yang baik, jika ada konsultasi dari pasien, maka petugas harus memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.
2. Persiapan alat, petugas mempersiapkan alat kedokteran atau alat medis untuk melakukan

- kegiatan pemeriksaan terhadap pasien dengan cepat dan tanggap.
3. Tegur sapa, tersenyum ramah, tidak cuek, dan menanyakan kepada pasien apa saja keluhan dan sakit yang dirasakannya.
  4. Pemeriksaan pasien, petugas memeriksa pasien dan mencari tahu gejala penyakit yang diderita pasien, dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga pasien tidak menunggu lama. Lama waktu yang ditentukan dalam pelayanan poli umum yaitu selama 5-10 menit.
  5. Menegakkan diagnose, petugas memberitahu penyakit yang diderita oleh pasien dan memberikan unsur pengobatan yang jelas kepada pasien.
  6. Pemberian terapy atau tindakan, petugas memberikan beberapa resep obat yang akan diberikan oleh petugas apotek dan pasien disuruh membawa resep obat tersebut ke ruangan apotek untuk pengambilan obat. Lama waktu yang ditentukan dalam pelayanan apotek adalah 5-10 menit
  7. Pembayaran, bagi pasien yang tidak menggunakan kartu atau kartu berobat gratis lainnya, maka akan dikenakan biaya berobat setelah mendapatkan obat, pasien membayar pengobatan kepada kasir sesuai dengan pengobatan yang diterima.
  8. Pasien keluar, petugas mengucapkan terimakasih atas kunjungannya, semoga saudara puas terhadap pelayanan yang kami berikan dan lekas sembuh.

Jika dilihat dari SOP di atas, kenyataannya berbeda dengan yang dilakukan petugas Puskesmas Bawan, hal ini

dapat dilihat dari fenomena yang terjadi di lapangan sebagai berikut :

1. Pegawai atau petugas kurang terampil dalam memberikan pelayanan atau dalam menjalankan tugas, di mana pada saat pendaftaran petugas non medis terlihat lamban dalam melayani pasien, bahkan mereka melayani pasien sambil berbincang-bincang dengan petugas lainnya, sehingga pasien kurang diacuhkan dan bahkan kadang pasien disuruh menunggu, setelah pendaftaran selesai petugas loket juga belum memanggil pasien yang disuruh menunggu tersebut, hingga pasien akhirnya menunggu lama.
2. Pegawai kurang cepat tanggap terhadap pasien yang membutuhkan pertolongan cepat seperti pemberian pelayanan kepada orang-orang yang sudah tua, di mana mereka harus diberi pelayanan yang cepat, tapi kadang hanya diabaikan.
3. Seringkali ditemukan dokter yang terlambat datang, atau tidak masuk. Padahal petugas pelayanan kesehatan sudah membuka pelayanan kesehatan tapi di saat pasien akan berobat, dokter yang akan memberikan pelayanan tersebut yang sering datang terlambat atau kadang tidak ada di tempat.

Dari fenomena di atas dapat dilihat, bahwan Puskesmas Bawan dalam memberikan pelayanan masih terlihat rendah dan kurang efektif. Seharusnya para petugas Puskesmas atau pegaawai baik yang medis maupun non medis haruslah memperlihatkan sikap ramah tamah, disiplin, peduli terhadap pasien yang datang berobat, adil dan profesional. Tidak membedakan atau

mengabaikan pasien-pasien yang sudah tua, agar dapat mencapai peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik pada Puskesmas Bawan, dan pasienpun juga akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Moison, Walter dan White dalam Haryanti 2000, kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut :

- a. Karakteristik Produk  
Produk merupakan kepemilikan Puskesmas atau rumah sakit yang bersifat fisik antara lain gedung dan dekorasi. Karakteristik produk Puskesmas atau rumah sakit meliputi penampilan bangunan, kebersihan dan tipe ruangan yang disediakan beserta kelengkapannya.
- b. Harga  
Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- c. Pelayanan  
Keramahan petugas Puskesmas atau rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Puskesmas dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung ke Puskesmas. Kepuasan muncul dari pertama masuk pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.
- d. Lokasi  
Meliputi letak Puskesmas, letak ruang dan lingkungannya. Merupakan salah satu aspek yang

menentukan pertimbangan dalam memilih Puskesmas. Umumnya semakin dekat Puskesmas dengan keramaian atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan Puskesmas tersebut.

- e. Fasilitas  
Kelengkapan fasilitas Puskesmas turut menentukan penilaian kepuasan pasien.
- f. Image  
Image yaitu citra, reputasi dan kepedulian Puskesmas terhadap lingkungan. Image memegang peranan penting terhadap kepuasan pasien, di mana pasien memandang Puskesmas mana yang akan dibutuhkan untuk proses penyembuhan.
- g. Desain visual  
Tata ruang dan dekorasi Puskesmas menentukan kenyamanan suatu Puskesmas. Desain visual harus disertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.
- h. Komunikasi  
Informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan penerima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien.

### **Konsep Operasional**

Untuk memperoleh suatu persamaan pandangan dan menghindari suatu penafsiran yang keliru terhadap penelitian ini, maka peneliti mengemukakan beberapa batasan konsep sehubungan dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu :

1. Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu terpenuhinya segala kebutuhan dan harapan pasien dalam pelayanan kesehatan.

- Puas : apabila pasien merasa nyaman berobat, tidak menunggu, cepat ditanggapi dan tidak diabaikan serta tidak ada keluhan.
- Kurang puas : apabila pasien yang berobat merasa diabaikan, tidak ada tegur sapa, sering mendapatkan rujukan.
2. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.
- Puas :apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, pasien tidak menunggu, cepat ditanggapi, dilayani dengan sikap ramah, senyum dan tegur sapa.
- Kurang puas : apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, pasien tidak cepat dilayani.
3. Puskesmas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam, yang dilaksanakan pada tanggal 1 Desember 2014. Daerah penelitian ini ditentukan dengan sengaja (purposive).

### **Jenis dan Sumber Data**

Untuk mendapatkan informasi dan data yang peneliti butuhkan, di sini peneliti menggunakan 2 sumber data yaitu :

1. Data Primer  
Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari lokasi penelitian yaitu adanya Puskesmas, pasien atau masyarakat yang berobat, perawat, dokter, bidan, dan adanya kegiatan pemberian pelayanan dari petugas Puskesmas kepada pasien.
2. Data Sekunder  
Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua seperti literatur dan tulisan-tulisan lainnya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Data ini meliputi jumlah kunjungan pasien yang berobat, tempat tinggal pasien, umur pasien, dan profil kecamatan tempat peneliti melakukan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung ke lapangan dan wawancara dengan berpedoman pada questioner atau daftar pertanyaan sebagai alat bantu. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

1. Observasi  
Adalah pengamatan secara langsung terhadap daerah penelitian terutama mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kepada pasien apakah ada keramahan, kesopanan, tidak sombong, pelayanan dalam administrasi dan dalam pemberian obat.
2. Wawancara  
Adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat dengan pernyataan yang telah

- disusun sebelumnya (sesuai dengan prosedur metodologi).
3. Dokumentasi  
Adalah data-data yang diperoleh langsung dari lapangan.

### **Populasi dan Sampel**

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang berobat ke Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam dengan usia lebih dari 15 tahun.

#### 2. Sampel

Di sini peneliti menggunakan teknik sampling non probability, di mana teknik sampling non probability ini tidak memberikan kesempatan atau peluang kepada setiap anggota populasi yang untuk dijadikan sampel. Salah satu pengambilan sampel yang peneliti gunakan dari teknik sampling non probability ini adalah sampling aksidental yaitu teknik yang penentuan sampelnya berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yang peneliti tetapkan maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden (Alma, dalam *Pengantar Statistik Sosial*, 2009).

### **Analisis Data**

Metode ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yakni suatu penelitian yang berusaha mengungkapkan suatu hakekat dari fenomena sosial dengan cara menganalisis fenomena tersebut berdasarkan data-data yang sudah ada serta menggambarkan suatu hal yang mana dalam hal ini di dapatkan dari data lapangan.

### **Kondisi Umum Geografis**

Tinggi kecamatan Ampek Nagari diukur dari permukaan laut. Secara geografis,

kecamatan ini sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Palembayan dan kabupaten Pasaman, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Palembayan, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Selatan dan sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Tanjung Mutiara. Ketinggian dari permukaan laut yaitu sekitar 200 m, sedangkan luas kecamatannya 268,69  $km^2$  dengan persentase 12,04.

### **Kondisi Penduduk**

Jumlah penduduk di kecamatan Ampek nagari adalah sebanyak 22.976 jiwa dengan 3 macam etnis yaitu etnis Aceh, Jawa dan Minang. Penduduk yang paling banyak berdomisili adalah penduduk pribumi asli yaitu orang minang.

### **Sarana dan Prasarana**

#### 1. Sarana Pendidikan

Sarana pendidikan formal yang terdapat di kecamatan Ampek Nagari adalah sarana pendidikan yang dimulai dari tingkat TK, SD, SLTP, SLTA, sedangkan sarana perguruan tinggi tidak terdapat di wilayah ini.

Sarana pendidikan yang paling banyak adalah sarana pendidikan tingkat TK dengan jumlah 32 sarana.

#### 2. Sarana kesehatan

Sarana kesehatan yang terdapat adalah Puskesmas, PUSTU, Polindes, dan Posyandu. Sarana kesehatan yang paling banyak adalah Posyandu dengan jumlah 39 sarana.

### **Etnis**

Etnis merupakan perbedaan masyarakat menurut suku bangsa atau menurut daerah asalnya, perbedaannya secara horizontal. Etnis yang terdapat pada daerah penelitian ini adalah etnis Aceh, Jawa dan Minang. Etnis Aceh berjumlah 2

responden, etnis Jawa 2 responden dan etnis Minang 21 responden.

### **Pendidikan**

Tingkat pendidikan juga menentukan tingkat kesehatan bagi masyarakat, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat kesehatan yang ingin diharapkan oleh masyarakat. Dari keseluruhan responden yang peneliti dapatkan memiliki tingkat pendidikan dari tingkat SD, SMP, SMA, dan D3.

### **Pekerjaan**

Ada beberapa jenis pekerjaan yang dijalani oleh responden adalah dari 25 responden, ada 5 responden yang bekerja sebagai petani, 12 responden bekerja sebagai ibu rumah tangga, 2 responden yang bekerja sebagai guru, 1 responden pelajar, 4 responden yang bekerja sebagai wiraswasta, dan 1 responden sebagai tata usaha (TU).

### **Pelayanan Kesehatan di Puskesmas**

#### **Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas.**

Persepsi adalah suatu tanggapan, pendapat atau penilaian dari seseorang terhadap reaksi yang diterimanya dari orang yang memberikan reaksi tersebut. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan responden yang memiliki persepsi positif ada sebanyak 5 responden (20,0 %). Alasan mereka menyatakan persepsi positif adalah karena mereka sudah lama berobat di Puskesmas tersebut dimulai dari Puskesmas itu dibangun mereka sudah mulai berobat di sana dan mereka juga sudah lama dan sudah terbiasa merasakan pelayanannya, mereka juga mendapatkan pelayanan yang lebih singkat, mereka juga menyatakan alat medis Puskesmas tersebut sudah mencukupi bagi mereka.

Sedangkan responden yang memiliki persepsi negatif adalah sebanyak 20

responden (80,0 %). Alasan mereka menyatakan negatif adalah karena mereka sering mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan, tidak sesuai dengan yang mereka harapkan, mereka menyatakan petugas tidak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pasien sering dilalaikan seperti pada pelayanan di loket, berdasarkan standar pelayanan (SOP) lama waktu pelayanan di loket itu hanya 3 menit, tapi masih ada juga pasien yang menunggu dalam pelayanan di loket sampai 15-20 menit, kadang sudah selesai pencatatannya, pasien yang disuruh menunggu tidak dipanggil. Pasien juga menyatakan kebanyakan mereka berobat di Puskesmas Bawan ini dengan alasan karena dekat dengan tempat tinggal, dan mudah terjangkau. Dari kelengkapan alat medis, mereka menyatakan alat medis yang ada di Puskesmas Bawan tersebut tidak lengkap, karena mereka sering mendapatkan rujukan untuk berobat ke tempat lain.

#### **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas**

#### **Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan**

Keramahan adalah suatu sikap atau tingkah laku seseorang yang baik dan disenangi oleh banyak orang. Jika suatu pelayanan diberikan dengan sikap yang ramah maka orang yang menerima pelayanan tersebut akan merasa senang dan akan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Begitu juga bagi pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Bawan. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, responden yang menyatakan petugas Puskesmas ramah adalah sebanyak 18 responden (72,0 %), dan 7 responden (28,0 %) yang menyatakan tidak ramah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sikap petugas Puskesmas Bawan sudah bisa

dikatakan ramah karena banyak responden yang menyatakan sikap petugas tersebut ramah dalam memberikan pelayanan.

### **Kedisiplinan**

Kedisiplinan adalah suatu sikap yang selalu tepat waktu, baik tepat waktu untuk kehadiran dan lainnya. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, responden yang paling banyak yaitu responden yang menyatakan tidak disiplin dengan jumlah 16 responden (64,0 %). Alasan mereka menyatakan tidak disiplin yaitu karena setiap mereka berobat pagi, mereka sering menunggu pembukaan pelayanan kesehatan, kadang petugas pelayanan kesehatan sudah datang atau sudah buka, malah petugas medis seperti dokter, perawat dan bidan yang terlambat datang. Padahal jika dilihat dari standar pelayanan (SOP), pembukaan jam pelayanan kesehatan itu adalah jam 08.00 WIB. Tapi yang dilakukan petugas adalah lewat dari jam 08.WIB.

Responden yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan disiplin dengan jumlah 9 responden.

### **Kepedulian**

Peduli adalah suatu sikap yang didasari atas rasa simpati, kasihan atau prihatin terhadap pihak lain. Sikap peduli timbul disaat kita melihat seseorang yang sedang membutuhkan pertolongan. Seperti orang yang sakit sudah tentu akan membutuhkan pertolongan dari petugas pelayanan kesehatan. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, ada 17 responden (68,0 %) yang menyatakan petugas memiliki kepedulian dan 8 responden (32,0 %) yang menyatakan petugas Puskesmas tidak peduli. Alasan mereka menyatakan tidak peduli adalah karena petugas sering tidak cepat tanggap disaat pasien datang dan kadang diabaikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa petugas Puskesmas Bawan masih memiliki

rasa kepedulian yang tinggi terhadap pasien yang berobat.

### **Perlakuan Yang Tidak Baik**

Perlakuan yang tidak baik adalah suatu tingkah laku yang diberikan seseorang kepada pihak lain yang tidak sesuai dengan keinginan pihak lain tersebut. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan pada umumnya tidak ada responden yang menyatakan mendapatkan perlakuan yang tidak baik atau perlakuan yang kasar dari petugas Puskesmas.

### **Kelengkapan Petugas Puskesmas**

Dengan lengkapnya jumlah petugas Puskesmas sudah tentu akan mendukung tingkat kepuasan bagi pasien, begitu juga sebaliknya jika petugas Puskesmas tidak cukup maka pasien akan merasa sering terabaikan karena petugas yang lain sibuk dengan pasien yang lain juga. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, responden yang paling banyak adalah responden yang menyatakan kurang cukup jumlah petugas di Puskesmas Bawan dengan jumlah 16 responden (64,0 %). Alasan mereka menyatakan kurang cukup adalah karena disaat pengobatan, pasien sering menunggu, karena petugas yang akan memberikan pengobatan kepada pasien tersebut mengurus pasien lain atau sibuk dengan tugas mereka yang lain. Bahkan kadang disaat petugas tidak masuk, pasien juga tidak mendapatkan pengobatan. Jadi responden berharap petugas pemberian pelayanan kesehatan harus ditambah, jika seandainya petugas yang lain sibuk atau tidak datang, maka petugas yang ada bisa memberikan pengobatan atau pelayanan kepada pasien sehingga pasien tidak menunggu. Dan jika petugas ada yang tidak masuk, petugas yang lainpun juga bisa menggantikan petugas yang tidak masuk. Sehingga tidak ada halangan atau hambatan bagi pasien yang datang berobat.

Responden yang paling sedikit adalah responden yang menyatakan jumlah petugas sudah mencukupi dengan jumlah 9 responden (36,0 %).

### **Tindakan Responden Jika Terjadi Pelayanan Yang Tidak Baik**

Seseorang jika mendapatkan perlakuan yang tidak baik dari pihak lain, sudah tentu akan memberikan tindakan terhadap perlakuan yang diterimanya. Begitu juga bagi pasien yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari petugas pelayanan kesehatan, mereka juga akan memberikan tindakan. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan responden yang paling banyak adalah responden yang menyatakan tidak mau bertindak dan mereka hanya diam saja dengan jumlah 13 responden (52,0 %), dan 12 responden (48,0 %) yang menyatakan mau bertindak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dengan banyaknya responden yang menyatakan diam saja dan tidak berani bertindak maka terlihatlah bahwa kebanyakan responden tersebut masih kurang aktif dan tidak mau mengeluarkan pendapat atau masih tertutup.

### **Faktor-faktor Kepuasan Pasien**

#### **Kenyamanan**

Kenyamanan adalah suatu perasaan tenang dan senangnya seseorang terhadap sesuatu hal tertentu seperti seorang pasien yang merasakan ketenangan dalam berobat di Puskesmas, baik itu terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dari petugas, maupun ketenangan dalam suasana Puskesmasnya. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan responden yang menyatakan nyaman dalam berobat di Puskesmas Bawan adalah sebanyak 16 responden (64,0 %), sedangkan responden yang menyatakan tidak nyaman adalah sebanyak 6 responden (24,0 %), mereka

yang tidak nyaman menyatakan karena sering diabaikan petugas, adapun petugas lain tapi mereka tidak dilayani, kadang ada petugas lewat di depan pasien tidak ada tegur sapa mereka kepada pasien. Bahkan ada juga petugas menghidupkan televisi dengan volume kuat, sehingga pasien merasa terganggu dengan suara televisi yang kuat tersebut.

#### **Kebersihan**

Kebersihan sangat disukai oleh banyak orang. Jika suatu ruangan atau lingkungan bersih, maka orang yang datang akan merasa nyaman dan tenang dalam berkunjung. Begitu juga dengan Puskesmas. Jika suatu Puskesmas itu maka akan disukai oleh banyak orang. Kebersihan juga merupakan salah satu untuk mencapai kepuasan bagi pasien. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, ada 18 responden (72,0 %) yang menyatakan Puskesmas Bawan tersebut kurang bersih. Mereka menyatakan kurang bersihnya itu seperti di sudut-sudut ruangan terlihat kotor seperti tidak pernah disapu, bahkan ada sarang laba-labanya juga, itu terlihat jelas pada sudut ruangan tunggu, toilet sangat terbatas sekali, itu pun cuma hanya 1 toilet yang terdapat di Puskesmas tersebut kadang juga tidak bersih, sampah kadang berserakan di ruang tunggu dan di halaman.

Responden yang menyatakan Puskesmas Bawan itu bersih adalah sebanyak 7 responden (28,0 %). Alasan mereka menyatakan bersih adalah karena tidak ada peralatan yang berantakan peralatan tersusun rapi, tidak banyak sampah bertebaran.

#### **Penggunaan Alat Medis**

Dalam sebuah instansi kesehatan baik itu Puskesmas maupun rumah sakit, penggunaan alat medis merupakan salah satu dari pelayanan mereka. Karena alat medis merupakan alat yang digunakan untuk

pelayanan kesehatan. Penggunaan alat medis juga harus dilakukan dengan baik dan teliti, harus dilihat masih baru atau tidaknya alat tersebut. Karena salah sedikitpun dengan penggunaan alat medis tersebut atau kadang alat medisnya sudah bekas maka akan bisa berakibat fatal bagi pasien yang berobat. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, responden yang menyatakan alat medis Puskesmas tersebut baru adalah sebanyak 9 responden (36,0 %), dan 16 responden (64,0 %) menyatakan tidak tahu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pada umumnya responden tidak memperhatikan alat medis yang diberikan dari petugas pemberian pelayanan kesehatan kepada mereka. Karena itu mereka tidak mengetahui apakah alat medis yang digunakan itu baru atau tidak, karena mereka juga tidak ingin mengetahuinya.

### **Hubungan Pasien Dengan Petugas**

Baiknya suatu hubungan dengan pihak lain akan menimbulkan suatu keharmonisan bagi mereka. Dengan hubungan yang baik semua kebutuhan seseorang dengan pihak lain sudah tentu akan merasa terpenuhi. Untuk mencapai hubungan yang baik juga harus didasari dengan sikap dan komunikasi yang baik pula. Karena baiknya suatu sikap dan komunikasi pihak lain akan merasa dipedulikan dan juga akan meningkatkan kepuasan bagi mereka. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan responden yang menyatakan hubungan mereka baik adalah sebanyak 12 responden (48,0 %), yang menyatakan kurang baik 5 responden (20,0 %) dan menyatakan biasa 8 responden (32,0 %).

### **Keberanian Petugas Dalam Bertindak Mengatasi Penyakit**

Keberanian adalah suatu kemampuan seseorang dalam melakukan tindakan. Keberanian yang dimaksud di sini adalah keberanian petugas pelayanan kesehatan dalam mengatasi penyakit pasien. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, responden yang menyatakan berani adalah 3 responden (12,0 %), sedangkan responden yang menyatakan tidak berani adalah 22 responden (88,0 %). Dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah responden yang menyatakan tidak berani.

### **Harga / Biaya Pengobatan**

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Tapi bagi pasien yang berobat dengan menggunakan kartu seperti kartu jamkesmas atau kartu berobat lainnya pada umumnya mereka tidak membayar. Dari 25 responden yang peneliti dapatkan, responden yang paling banyak adalah responden yang menyatakan berobat pakai kartu dan tidak membayar, sedangkan responden yang menyatakan pakai kartu tapi masih membayar adalah sebanyak 8 responden (32,0 %), dan responden yang menyatakan tidak pakai kartu dan mereka berobat dengan cara membayar adalah sebanyak 8 responden (32,0 %).

Responden yang menyatakan membayar tersebut mereka menganggap harganya masih sebanding dengan perekonomian mereka dan mereka tidak merasa terbebani, mereka juga menyatakan biayanya tidak terlalu mahal dan pelayanan administrasinya juga tidak sulit.

### **Kesimpulan dan Saran**

## Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan, bahwa persepsi dari responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bawan sebahagian besar responden memberikan persepsi yang negatif, dengan jumlah 20 responden (80,0 %) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas tersebut tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dimana di dalam standar pelayanan (SOP) seperti pelayanan di loket pendaftar hanya di tetapkan waktu 3 menit, namun kenyataannya masih ada pasien yang mendapatkan pelayanan lebih dari waktu yang telah ditetapkan. Standar pelayanan yang ditetapkan yaitu tegur sapa, ramah, dan sopan santun kepada pasien, tetapi banyak responden yang menyatakan petugas jarang tegur sapa dan tidak cepat tanggap dengan pasien bahkan kepada pasien yang sudah tua.
2. Berdasarkan dari tingkat kepuasan terhadap pelayanan, banyak responden yang merasakan kurang puas terhadap pelayanan tersebut yaitu dengan jumlah 16 responden (64,0 %). Seperti dari ketanggapan petugas cepat atau tidaknya, kedisiplinan, dan kelengkapan petugas, dari ketanggapan mereka kurang cepat tanggap dalam menyambut pasien datang, dan sering melakukan pengabaian kepada pasien. Dari kedisiplinan, petugas Puskesmas sering terlambat memberikan pelayanan pengobatan, dan pelayanan di loket. Jadi dapat dilihat dari tingkat kepuasan, bahwa tingkat kepuasan responden masih rendah.
3. Jika dilihat dari faktor-faktor kepuasan, hampir seluruh responden menyatakan

tidak puas, karena dari segi kebersihan saja responden sudah bisa merasakan tidak kepuasannya, menurut responden kebersihan di Puskesmas tersebut sangat kurang, dan kenyamanan mereka berobat juga kurang. Dari hasil yang peneliti dapatkan mereka hanya puas dengan biaya dan prosedur administrasinya. Karena itu yang menurut mereka mudah dan tidak berbelit-belit.

## Saran

Adapun saran dari peneliti yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Diharapkan kepada kepala Puskesmas ataupun pemerintahan setempat untuk dapat lebih memperhatikan kinerja pegawai-pegawai Puskesmas tersebut. Terutama lebih memperhatikan pasien atau pengunjung yang datang berobat, serta kebersihan dan kenyamanan lingkungan setempat.
2. Bagi responden atau pasien yang datang berobat, seharusnya jika ada yang membuat tidak nyaman atau kurang puasnya terhadap pelayanan yang diberikan lebih baik dikatakan secara terus terang, jangan didiamkan saja. Karena kalau didiamkan tidak akan membuat hati tenang.
3. Demi terciptanya kondisi yang nyaman bagi pasien, di harapkan kepada petugas Puskesmas agar dapat lebih memberikan kesan yang baik, baik dalam penampilan, tingkah laku dan tidak sombong.

## Daftar Pustaka

- Alamsyah, Dedi dan Ratna Muliawati, 2013. *Pilar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jogjakarta : Nuha Medika.
- Al-Assaf, A. F. 1997. *Mutu Pelayanan Kesehatan : Persektif*

- Internasional*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Alma, Buchari, 2009. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung : Alfabeta.
- Andhika Dannisya, 2013. *Pelayanan Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat (JAMKESMAS) Di Puskesmas Rawat Inap Sidomulyo Kota Pekanbaru*. Pekanbaru : Universitas Riau.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Basrowi, 2005. *Pengantar Sosiologi Dasar*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Bungin, Burhan, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenada Media.
- Bustami, 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Haryanti, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University.
- Haryanto, Dany, S.S & G. Edwi Nugrohad, S.S., M.A. 2011. *Pengantar Sosiologi Dasar*. Jakarta : PT. Prestasi Pustakaraya.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan. Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Rahadi Fitra Nova, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Saifudin, Bari Abdul. 2002. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal Dan Neonatal*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Satrianegara, M. Fais & Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Soekanto, Soerjono. 2003. *Sosiologi : Suatu Pengantar*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Thoha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- White, Kevin. 2011. *Pengantar Sosiologi Kesehatan dan Penyakit*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Zulfikar, 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.