

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BULELENG III

Oleh

Ida Ayu Yudia Pratidina, NIM 1818011021

Jurusan Kedokteran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam organisasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dalam peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan (preventif), pengobatan (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif). Salah satu syarat pokok dalam pelayanan kesehatan adalah memiliki kualitas yang mengutamakan tingkat kesempurnaan pelayanan dan mempengaruhi kedatangan, kesetiaan, loyalitas, kepercayaan serta kesembuhan pasien. Puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang dijadikan sebagai gerbang utama masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam menjalankan perannya, puskesmas dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Kepuasan adalah umpan balik terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh dan merupakan cara untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil tingkat kepuasan yang tinggi menyatakan kualitas pelayanan yang baik, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah menyatakan kualitas pelayanan yang buruk. Puskesmas Buleleng III adalah salah satu puskesmas yang tidak dilakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Kabupaten Buleleng. Berdasarkan hal diatas, peneliti mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Buleleng III. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen berupa kuesioner dengan 30 pernyataan berdasarkan metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan diberikan kepada 140 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dan dianalisis univariat serta menggunakan *fisher exact test*. Hasil penelitian ini yaitu tingkat kepuasan secara umum 4,11 (82,2%), dengan nilai pada dimensi *tangible* 4,05 (81,0%), *reliability* dan *assurance* 4,13 (82,6%), *responsiveness* dan *empathy* 4,12 (82,4%) yang termasuk dalam kategori puas. Pada hasil analisis dengan *fisher exact test* ditemukan tidak adanya perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan. Hasil ini mengindikasikan bahwa Puskesmas Buleleng III memiliki pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan pemberian pelayanan yang merata.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, metode SERVQUAL.

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH SERVICE AT
THE PUSKESMAS BULELENG III**

By

Ida Ayu Yudia Pratidina, NIM 1818011021

Department of Medicine

ABSTRACT

Health services are efforts that are carried out alone or together in organizations that aim to provide services in improving health (promotive), prevention (preventive), treatment (curative), and health restoration (rehabilitative). One of the main requirements in health services is to have quality that prioritizes service excellence and affects patient arrival, loyalty, trust, and recovery. Puskesmas is a health service that is used as the main gate for the community to get health services. In carrying out its role, puskesmas are required to provide good quality health services. Satisfaction is feedback on health services obtained and is a way to assess the quality of health services provided. The results of a high level of satisfaction indicate good service quality, while a low level of satisfaction indicates poor service quality. Puskesmas Buleleng III is one of the health centers that does not conduct a survey of community satisfaction with health services in Buleleng Regency. Based on the above, the researchers measured the level of patient satisfaction with health services at the Puskesmas Buleleng III. The research design used is descriptive quantitative with a cross sectional approach. The instrument is a questionnaire with 30 statements based on SERVQUAL (Service Quality) which has been tested for validity and reliability and given to 140 respondents who were taken by purposive sampling technique. Data were collected and analyzed univariately and using fisher's exact test. The results of this study are the level of satisfaction in general is 4.11 (82.2%), with a value on the tangible dimension of 4.05 (81.0%), reliability and assurance 4.13 (82.6%), responsiveness and empathy 4.12 (82.4%) which is included in the satisfied category. In the results of the analysis using the Fisher Exact Test, it was found that there was no significant difference in the level of satisfaction based on age, gender, education, occupation and health insurance. These results indicate that the Puskesmas Buleleng III has quality health services by offering equitable services.

Keywords: Patients, health services, SERVQUAL method