



**ARTIKEL**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG  
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

**OLEH :**

**TARMUJI**

**NIM. 012202023**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**

**FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Artikel berjudul :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TENTANG  
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

**OLEH :**

**TARMUJI**

**NIM. 012202023**

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS NGUDI WALUYO

Telah disetujui dan disahkan oleh pembimbing Skripsi  
Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Kesehatan  
Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran, 16 Agustus 2022

Pembimbing



Ns. Sukarno, S.Kep., M.Kep

NIDN. 0624128204

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS RASUAN  
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

**Tarmuji\* Sukarno\*\***

\* Mahasiswa S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

\*\* Dosen S1 Keperawatan Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Email :

**ABSTRAK**

**Latar belakang** : Kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang sebagai akibat dari adanya bentuk kegiatan yang diterima setelah orang tersebut membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan menjadi tujuan utama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di lingkup Puskesmas.

**Tujuan** : Mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan.

**Metode** : Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *survey*. Populasi berjumlah 112 responden dengan jumlah sampel 53 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tingkat kepuasan. Analisa univariat menggunakan distribusi frekuensi.

**Hasil** : hasil penelitian sebagai berikut responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 29 orang (54,7%), yang menyatakan memuaskan pelayanannya sebanyak 21 orang (39,6%) dan kurang memuaskan sebanyak 3 orang (5,7%)

**Kesimpulan dan saran** : peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk masyarakat akan meningkatkan rasa kepercayaan dan kepuasannya masyarakat.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

## ABSTRACT

**Background:** Satisfaction is a feeling that arises from a person as a result of the form of activity that is received after the person compares it with his expectations. Community satisfaction as recipients of health services is the main goal in improving the quality of health services in the scope of the Puskesmas.

**Objective:** To describe the level of community satisfaction about health services at the UPTD Puskesmas Rasuan.

**Methods:** This study uses a quantitative design with a survey approach. The population is 112 respondents with a sample of 53 respondents using purposive sampling technique. The instrument used is a satisfaction level questionnaire. Univariate analysis using frequency distribution.

**Results:** the results of the study are as follows, respondents who stated that they were very satisfied with the health services provided were 29 people (54.7%), who stated that they were satisfied with their services as many as 21 people (39.6%) and 3 people were less than satisfied (5.7% ).

**Conclusions and suggestions:** improving the quality of health services for the community will increase the community's sense of trust and satisfaction.

**Keywords:** Level of satisfaction, Health Services, Puskesmas

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah sebuah upaya atau kegiatan yang dilakukan dipusat kesehatan masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan evaluasi yang diselenggarakan dengan sistematis. Bentuk pelayanan kesehatan yang sistematis ini akan memberikan dampak positif terhadap tujuan utama dalam memfasilitasi masyarakat dalam menerima layanan kesehatan seoptimal mungkin baik secara jasmani atau rohani, fisik ataupun psikologis (Candrawati, 2015).

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat maka semua komponen yang terlibat atau sebagai pendukung dari sistem

kerja dipuskesmas harus senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas karena dengan kualitas pelayanan yang bagus akan berbanding lurus dengan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat (Pohan, 2016).

Kepuasan merupakan sebuah perasaan yang muncul dari diri seseorang sebagai akibat dari adanya bentuk kegiatan (pelayanan) yang diterima setelah orang tersebut membandingkannya dengan harapannya. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan merupakan hasil dari sebuah layanan kesehatan. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa layanan kesehatan menjadi tujuan utama

dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dilingkup Puskesmas. Hal ini tidak akan tercapai jika bentuk pelayanan yang diberikan tidak sesuai target utama (Pohan 2016).

Penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan dipuskesmas perlu dilakukan, karena hasilnya dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang sudah diberikan dari Puskesmas untuk masyarakat. Pemanfaatan Survei/penilaian secara langsung kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan Puskesmas dapat memberikan informasi yang relevan sehingga bisa mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan Puskesmas (Candrawati, 2015).

UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur membawahi 13 desa. Kunjungan pasien ke UPTD Puskesmas perhari rata – rata 20 - 40 orang. Dari hasil wawancara yang dilakukan secara acak sebanyak 15 orang, 5 orang mengatakan puas dengan layanan yang diberikan, 8 orang mengatakan cukup puas dan 2 orang mengatakan biasa saja.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan riset tentang sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan desain *deskriptif*, dengan pendekatan

survey dengan populasi sebanyak 112 dan sampel sebanyak 53 responden dan teknik sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Analisa data menggunakan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Rasuan pada bulan Juli – Agustus 2022.

## HASIL

1. Gambaran tingkat kepuasan masyarakat (n=53)

Tabel 1

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Prosentase (%)
Kurang Memuaskan	3	5,7
Memuaskan	21	39,6
Sangat Memuaskan	29	54,7
Total	53	100

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan sangat memuaskan sebanyak 29 orang (54,7%), Memuaskan sebanyak 21 orang (39,6%) dan kurang memuaskan sebanyak 3 orang (5,7%).

## PEMBAHASAN

1. Gambaran tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Rasuan

Berdasarkan hasil penelitian pada 53 responden yang berobat atau periksa di UPTD Puskesmas

Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan komering Ulu Timur didapatkan hasil sebagai berikut responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 29 orang (54,7%), yang menyatakan memuaskan pelayanannya sebanyak 21 orang (39,6%) dan kurang memuaskan sebanyak 3 orang (5,7%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khairun Nisa (2016) yang menyatakan bahwa pelayan kesehatan di Puskesmas Tanjungrejo yang menyatakan puas sebanyak 50 % dan yang puas sebanyak 11,4%). Hasil penelitian ini juga sejalan penelitian yang dilakukan oleh Sri Handayani (2016) bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22 %. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat baik jasmani atau rohani. 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 terjangkau oleh masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanannya (Depkes RI, 2012).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian pada 53 responden yang berobat atau periksa di UPTD Puskesmas Rasuan Kecamatan Madang Suku 1 Kabupaten Ogan komering Ulu Timur didapatkan hasil sebagai berikut responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 29 orang (54,7%), yang menyatakan memuaskan pelayanannya sebanyak 21 orang (39,6%) dan kurang memuaskan sebanyak 3 orang (5,7%).

## **DAFTAR PUSTAKA**

- \_\_\_\_\_. 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality". *International Journal for Quality in Health Care*, Vol. 25
- \_\_\_\_\_. 1991. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing*, Vol. 67
- Al-Assaf, A.F. 2012. *Mutu Pelayanan Kesehatan:*

- perspektif internasional*. Jakarta: EGC.
- Badan Penelitian dan Pengembangan kota Medan 2013. *Identifikasi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Jamkesmas*. Medan: Balitbang kota Medan.
- Candrawati, Anak Agung Ayu. 2015. "Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Iso dan Puskesmas non Iso di Kota Denpasar". Tesis S2 Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana, Universitas Udayana Denpasar
- Depkes ri 2015 *Profil Kesehatan Indonesia 2015*.  
<http://www.depkes.go.id>.
- Dharma. K.K. (2013). *Metodologi penelitian keperawatan*. CV. Trans Info Media: Jakarta Timur
- Efendi, Ferry. 2012. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika  
Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Firdaus, Fidela Firwan. 2015. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul". Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Firdaus, Fidela Firwan. 2015. "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul". Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Hidayat, A. Aziz Alimul. 2007. *Metode penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Kemenkes RI. (2014). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/VI/2008 tentang indikator waktu pelayanan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Data Dasar Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khariun Nisa, 2021. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus*. Jurnal Profesi Keperawatan Vol 8 No 1 Januari 2021.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi penelian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rifakes, 2019. *Laporan Riset Fasilitas Kesehatan*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehaatan RI.
- Emilia, Sri 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon*. Karya Ilmiah.