

BAB V

PEMBAHASAN

A. 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%)

Sebagian besar responden menyatakan sangat puas dan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di UPTD Puskesmas Rasuan hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga pegawai dari semua unsur yang terlibat dalam pelayanan sangat baik. Mutu pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk lebih percaya terhadap pengobatan yang didapatkan masyarakat tersebut. Karena mutu pelayanan yang baik menjadi tolak ukur tingkat kepuasan seseorang dalam menerima jasa pelayanan.

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).

Meskipun demikian masih ditemukan responden yang merasa bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Rasuan kurang memuaskan yaitu sebanyak 3 orang (5,7%). Jika dilihat dari jawaban pengisian kuesioner oleh responden yang menyatakan kurang puas karena perbandingan antara nilai harapan dan kenyataan ada selisih atau belum sesuai ekspektasinya seperti penjelasan tentang obat yang diberikan kurang begitu jelas dalam arti adalah servis pelayanan dengan konsumen perlu ditingkatkan lagi. Meskipun hanya 5,7 % yang merasa kurang puas tetapi ini menjadi point penting yang harus diselesaikan karena akan berefek pada kualitas layanan kesehatan selanjutnya bagi masyarakat.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah peneliti tidak menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan responden. Peneliti hanya melihat satu sudut pandang yaitu gambaran kepuasannya saja.