

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022

Tiffani Tantina Lubis

Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara

tiffani.tantina@fk.uisu.ac.id

ABSTRAK

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan. Tujuan : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan selama masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Bandar Kalipah tahun 2022. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu pengambilan data hanya dilakukan sekali dan pada waktu yang sama. Hasil : Hasil penelitian diketahui bahwa persentase tertinggi dimensi kehandalan yaitu cukup puas sebanyak 30 orang (40,5%). Persentase tertinggi dimensi ketanggapan yaitu kategori cukup puas sebanyak 37 orang (50,0%). Persentase tertinggi dimensi kejelasan yaitu kategori tidak puas sebanyak 27 orang (36,5%). Persentase tertinggi dimensi sikap empati yaitu kategori cukup puas sebanyak 34 orang (45,9%). Persentase tertinggi dimensi sarana dan pra sarana yaitu kategori sangat puas sebanyak 32 orang (43,2%) responden. Mayoritas tingkat kepuasan pada pelayanan kesehatan yaitu 33 orang (44,6%) puas dengan pelayanan kesehatan Puskesmas Bandar Kalipah. Mayoritas responden dengan usia kategori dewasa sebanyak 42 orang (56,8%), mayoritas pendidikan terakhir yaitu SMA sebanyak 47 orang (63,5%), responden mayoritas bekerja sebanyak 53 orang (71,6%).

Kata Kunci : Kepuasan Pelayanan Kesehatan, Pandemi Covid-19, Puskesmas.

ABSTRACT

The availability of quality health services is something that must receive attention from the government as one of the efforts in development in the health sector. In carrying out this, health services provided to the community must be optimal and of good quality. Patients will feel satisfied if the performance of the health services they get is equal to or exceeds their expectations and vice versa, dissatisfaction or feelings of disappointment for patients will arise if the performance of the health services they get is not in line with expectations which is the concept of satisfaction. Objective: To describe the level of satisfaction of health services during the Covid-19 pandemic at the Bandar Kalipah Health Center in 2022. Methods: This research is an observational descriptive study with a cross sectional approach, namely data collection is only done once and at the same time. Results: The results showed that the highest percentage of the reliability dimension was quite satisfied as many as 30 people (40.5%). The highest percentage of responsiveness dimension is quite satisfied category as many as 37 people (50.0%). The highest percentage of the clarity dimension is the dissatisfied category as many as 27 people (36.5%). The highest percentage of the dimension of empathy is the quite satisfied category as many as 34 people (45.9%). The highest percentage of the dimensions of facilities and infrastructure is the very satisfied category as many as 32 people (43.2%) respondents. The majority of the level of satisfaction with health services, namely 33 people (44.6%) were satisfied with the health services of the Bandar Kalipah Health Center. The majority of respondents in the adult category were 42 people (56.8%), the majority of the last education was high school as many as 47 people (63.5%), the majority of respondents worked as many as 53 people (71.6%).

Keywords : Health Service Satisfaction, Covid-19 Pandemic, Puskesmas.

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Dalam melaksanakan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat harus optimal dan bermutu baik (Effendi K, 2020). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan yang merupakan konsep dari kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan (Emilia, 2016). Dalam hal ini perlu disadari kesehatan menjadi tanggung jawab semua pihak masyarakat maupun pemerintah. Sesuai dengan amanat Konstitusi UUD 1945 Pasal 28-H dan UU No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Dinyatakan bahwa: “Setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau”. Selain itu, pemerintah perlu menyediakan kebutuhan masyarakat akan suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan hak warga Indonesia (Listiyono, 2015). Survey tingkat kepuasan terkait dengan banyaknya pasien yang memilih rawat jalan maka sebesar 53.578 pasien dengan rata rata 171 pasien/ hari dan kemudian menurun selama pandemi COVID menjadi 56.234 pasien dengan rata rata 200/hari. Kenaikan angka kesakitan ini disebabkan oleh banyaknya pasien yang terdeteksi COVID-19 dan ingin melakukan rawat jalan (Data Puskesmas Atambua Selatan, 2020). Survey tingkat kepuasan lainnya yang dilakukan oleh Puskesmas Mengwi 1 (2020) diketahui bahwa terdapat kenaikan angka kesakitan sebesar 3,0% dan pasien yang telah berobat pada puskesmas tersebut memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sebanyak 99,47% (30 orang) merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan puskesmas tersebut. Menurut beberapa tanggapan dari pasien, hal ini disebabkan sarana dan prasarana hingga tenaga kesehatan yang cepat dan adekuat. (Data Puskesmas Mengwi 1, 2020).

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan selama masa pandemi covid -19 di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022 .

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan selama masa pandemi covid -19 di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk memperoleh hasil gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan selama masa pandemi covid -19 di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022.

II. METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan pendekatan *cross sectional*, yaitu pengambilan data hanya dilakukan sekali dan pada waktu yang sama. Peneliti dalam penelitian ini mengarahkan tujuan penelitian untuk mencari gambaran tingkat kepuasan pada pelayanan di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022, waktu penelitian ini pada bulan Juni 2022.

Populasi

Populasi adalah seluruh jumlah orang atau penduduk di suatu daerah. Dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Puskesmas Bandar Kalipah yang terkena dampak *Coronavirus Disease 2019 (Covid 19)* yaitu 300 orang.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mana ciri-cirinya diselidiki atau diukur. Sampel adalah bagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2018). Sampel penelitian ini adalah masyarakat di Puskesmas Bandar Kalipah kota Medan Provinsi Sumatera Utara yang terkena dampak *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus besar sampel Lemeshow sebagai berikut :

$$\begin{aligned} N &= \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot Q}{D^2} \\ &= \frac{(1,96)^2 \cdot 0,262 \cdot (1-0,262)}{(0,1)^2} \\ &= \frac{3,8416 \cdot 0,262 \cdot 0,738}{0,01} \\ &= \frac{0,7427}{0,01} \\ &= 74,27 \end{aligned}$$

Keterangan

- p : Proporsi kunjungan
Z : Tingkat kepercayaan =1,962
n : I-P
d : Derajat kesalahan (0,1)

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Dalam penelitian ini mengumpulkan data yang digunakan untuk melihat data keseluruhan dengan wawancara kepada responden yaitu masyarakat di Puskesmas Bandar Kalipah yang telah terkena *Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*. Pemberian skor dimulai dari skor tertinggi dengan skor 5 hingga terendah dengan skor 1. Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

1. Sangat puas diberi skor 5
2. Puas diberi skor 4
3. Cukup puas diberi skor 3
4. Tidak puas diberi skor 2
5. Sangat tidak puas diberi skor 1

Untuk mengetahui kepuasan pasien pada setiap pertanyaan digunakan rumus:

$$\text{Kepuasan pasien} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Hasil yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diklasifikasikan kedalam lima kategori:

1. Sangat puas skor 81%-100%
2. Puas skor 61%-80%
3. Cukup puas skor 41%-60%
4. Tidak puas skor 21%-40%

5. Sangat tidak puas skor 0%-20%

III. HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Analisis univariat merupakan analisis yang digunakan pada satu variabel dengan tujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi karakteristik dari variabel tersebut. Yang dilakukan analisis univariat dalam penelitian ini adalah deskriptif statistik yang meliputi Gambaran Tingkat Kepuasan.

1. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keahlian Tenaga Kesehatan Responden

Pada penelitian ini terdapat 5 kategori kepuasan untuk mencapai total skor keseluruhan untuk kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan keahlian tenaga kesehatan responden dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keahlian Tenaga Kesehatan Responden

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Keahlian Tenaga Kesehatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	13	17,6
Tidak Puas	8	10,8
Cukup Puas	30	40,5
Puas	23	31,1
Sangat Puas	0	0
Total	74	100.0

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 74 orang responden, persentase tertinggi pada dimensi keahlian tenaga kesehatan yaitu pada kategori cukup puas sebanyak 30 orang (40,5%) responden cukup puas terhadap kategori keahlian tenaga kesehatan.

2. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan Tenaga Kesehatan Responden

Pada penelitian ini terdapat 5 kategori kepuasan untuk mencapai total skor keseluruhan untuk kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan ketanggapan tenaga kesehatan responden dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan Tenaga Kesehatan Responden

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Ketanggapan Tenaga Kesehatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	13	17,6

Tantia Lubis T : Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid -19 di Puskesmas Bandar Kalipah Tahun 2022

Tidak Puas	16	21,6
Cukup Puas	37	50,0
Puas	8	10,8
Sangat Puas	0	0
Total	74	100.0

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 74 orang responden, persentase tertinggi pada dimensi ketanggapan tenaga kesehatan yaitu pada kategori cukup puas sebanyak 37 orang (50,0%) responden cukup puas terhadap ketanggapan tenaga kesehatan.

3. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kejelasan Tenaga Kesehatan Responden

Pada penelitian ini terdapat 5 kategori kepuasan untuk mencapai total skor keseluruhan untuk kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan kejelasan tenaga kesehatan responden dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Tingkat Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kejelasan Tenaga Kesehatan Responden

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Kejelasan Tenaga Kesehatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	27	36,5
Cukup Puas	10	13,5
Puas	25	33,8
Sangat Puas	12	16,2
Total	74	100.0

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 74 orang responden, persentase tertinggi pada dimensi kejelasan tenaga kesehatan yaitu pada kategori tidak puas sebanyak 27 orang (36,5%) responden tidak puas terhadap kejelasan tenaga kesehatan.

4. Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Simpati dan Empati Tenaga Kesehatan Responden

Pada penelitian ini terdapat 5 kategori kepuasan untuk mencapai total skor keseluruhan untuk kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan simpati dan empati tenaga kesehatan responden dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Tingkat Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Simpati dan Empati Tenaga Kesehatan Responden

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Simpati dan Empati Tenaga Kesehatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
---	-------------------	----------------

Sangat Tidak Puas	9	12,1
Tidak Puas	13	17,6
Cukup Puas	34	45,9
Puas	17	23,0
Sangat Puas	1	1,4
Total	74	100.0

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 74 orang responden, persentase tertinggi pada dimensi sikap empati tenaga kesehatan yaitu pada kategori cukup puas sebanyak 34 orang (45,9%) responden cukup puas terhadap sikap empati tenaga kesehatan.

5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan

Pada penelitian ini terdapat 5 kategori kepuasan untuk mencapai total skor keseluruhan untuk kepuasan pelayanan kesehatan. Untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pelayanan kesehatan berdasarkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Gambaran Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan

Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	0	0
Tidak Puas	6	8,2
Cukup Puas	18	24,3
Puas	18	24,3
Sangat Puas	32	43,2
Total	74	100.0

Sumber : Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 74 orang responden, persentase tertinggi pada dimensi sarana dan pra sarana pelayanan kesehatan yaitu pada kategori sangat puas sebanyak 32 orang (43,2%) responden sangat puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan kesehatan.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Persentase tertinggi pada dimensi kehandalan tenaga kesehatan yaitu pada kategori cukup puas sebanyak 30 orang (40,5%) responden cukup puas terhadap kategori kehandalan tenaga kesehatan.
2. Persentase tertinggi pada dimensi ketanggapan tenaga kesehatan yaitu pada kategori cukup puas sebanyak 37 orang (50,0%) responden cukup puas terhadap ketanggapan tenaga kesehatan.
3. Persentase tertinggi pada dimensi kejelasan tenaga kesehatan yaitu pada kategori tidak puas sebanyak 27 orang (36,5%) responden tidak puas terhadap kejelasan tenaga kesehatan.

4. Persentase tertinggi pada dimensi sikap empati tenaga kesehatan yaitu pada kategori cukup puas sebanyak 34 orang (45,9%) responden cukup puas terhadap sikap empati tenaga kesehatan.
5. Persentase tertinggi pada dimensi sarana dan pra sarana pelayanan kesehatan yaitu pada kategori sangat puas sebanyak 32 orang (43,2%) responden sangat puas terhadap sarana dan prasarana pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *J Execellent Midwifery*;3(2):82-9.
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Gultom, D. K. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Citra Destinasi Dan Kepuasan Wisatawan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(2), 139–150.
- Handayani S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *J Profesi*;14(1):42-8.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONED. Jakarta : Menkes RI.
- Koentjoro. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. ANDI. Yogyakarta.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puskesmas Atambua Selatan. (2020). Data Tahunan Angka Kesakitan dan Kematian Puskesmas Atambua Selatan. 22-9.
- Puskesmas Mengwi 1. (2020). Data Tahunan Angka Kesakitan dan Kematian Puskesmas Megawi 1. 34-8.
- Ramadhana D. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan selama pandemi covid-19 di puskesmas segeri kabupaten pangkep. *Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar*. 1-96.
- Riandi, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018 Skripsi Diajukan Oleh Ronal Riandi. *Ilmu Kesehatan*.
- Rimawati, Putra WK. (2016). Gambaran kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan kesehatan. *J Stikes*;9(1):26-33
- Sari, E. M. (2017). Perancangan Sistem Pelaporan Puskesmas Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Tahun 2017. *Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara (RI-USU)*, 1(3), 82–91.
- Tanan L dkk. (2013). Analisis tingkat kepuasan pasien di puskesmas bara permai kota palopo. *Jurnal AK*;2 (3):15-21.

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
28 Januari 2023	03 Februari 2023	15 Februari 2023	Ya