



GAMBARAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POS KESEHATAN DESA CIGELAM (POSKESDES) KECAMATAN CIRUAS SERANG BANTEN

Description Of Services On Patient Satisfaction At The Health Posts Of Cigelam Village (Poskesdes) Ciruas District, Serang Banten

Devi Fitriani¹, Endra Gunawan²

^{1,2}STIKes Yatsi Tangerang

E-mail : fitriandvi26@gmail.com

Abstract

Community health services have a very important role which is to ensure health needs or all aspects of public health services. Objective: to analyze the most important factors that influence patient satisfaction with health services at the Cigelam Village Health Post, Ciruas Serang. Method: The research method is carried out to describe or describe a phenomenon that occurs in society without looking for relationships between variables. And the way the sample can be taken is accidental sampling, where the sample is determined by chance, meaning that anyone who happens to meet the researcher by chance can be used as a sample. Conclusion Low patient satisfaction will affect the development of health services in Cigelam Village. Patients who are dissatisfied with their services after receiving a medical examination, the patient decides to move to another health service. it is better able to provide superior service. Lack of patient satisfaction can result in a loss of patient confidence in health services.

Keywords: Health Service, Village Health Post, Influence Factor

Abstrak

Pelayanan kesehatan peran masyarakat sangat penting yang dimana untuk memastikan kebutuhan kesehatan atau semua aspek pelayanan kesehatan masyarakat. Tujuan : untuk menganalisis faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Pos Kesehatan Desa Cigelam Ciruas Serang. Metode : Metode penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat tanpa mencari hubungan antara variabel. Dan cara sampel dapat diambil secara tidak sengaja Accidental sampling, dimana sampel ditentukan secara kebetulan, artinya siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel. Kesimpulan : Kepuasan pasien yang rendah akan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan kesehatan Desa Cigelam. Pasien yang tidak puas dengan pelayanannya setelah mendapatkan pemeriksaan kesehatan, pasien memutuskan pindah ke pelayanan kesehatan lainnya. hal itu lebih mampu memberikan layanan yang unggul. kurangnya kepuasan pasien dapat mengakibatkan kerugian kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Sikap, Pengetahuan, Lensa Kontak, Mata Merah

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah cara dilaksanakannya perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat dikerjakan secara pribadi atau kolektif dalam suatu organisasi untuk mendukung dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. (Hermien, 2018)

Pelayanan kesehatan peran masyarakat sangat penting yang dimana untuk memastikan kebutuhan kesehatan atau semua aspek pelayanan kesehatan masyarakat, dan memastikan bahwa warga benar-benar membutuhkan kapasitas kesehatan atau semua aspek pelayanan kesehatan itu sangat penting. Pemerintah berkewajiban menyediakan semua layanan kesehatan yang tersedia untuk semua sektor masyarakat. Reparasi kesehatan yang dibagikan harus memiliki kualitas dan standar tertentu sehingga pelayanan yang diterima masyarakat aman dan sesuai dengan kondisi kesehatannya. (Swajarna Ketut I, 2017)

Tujuan Pos Kesehatan Desa Cigelam (POSKESDES) adalah untuk mencapai derajat kesehatan tertentu dimasyarakat, sehingga harapan dapat terpenuhi melalui pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan, dan pelayanan tersebut harus memenuhi standar kualitas yang terjangkau oleh seluruh masyarakat Desa Cigelam dan sekitarnya. Sehingga meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. (Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, 2016)

Mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah telah membentuk sebuah Badan penanganan masalah kesehatan yaitu Pos Kesehatan Desa Cigelam (POSKESDES). berada tidak jauh dari permukiman desa, diharapkan dapat membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan dan membekali mereka pelayanan medis. Perlu adanya pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan. Konsep kepuasan pasien yang ada di POSKESDES Desa Cigelam untuk mewujudkan harapan atau keinginan pasien ketika menerima pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam hal ini, jika pelayanannya tidak dapat memenuhi dan melebihi harapan keinginan dan kebutuhan pasien, kepuasan tidak dapat dicapai. Tercapai karena kepuasan pasien adalah tingkat terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan kebutuhan pasien, kepuasan tidak dapat dicapai karena kepuasan pasien adalah tingkat terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan pasien, yang akan bermuara pada pengobatan atau loyalitas yang berkelanjutan, artinya jika kepuasan pelayanan di POSKESDES baik maka pasien akan kembali lagi.

Menciptakan kepuasan pasien dapat memberikan banyak manfaat, antara lain hubungan dengan POSKESDES dan pasien yang terjalin harmonis, memberikan landasan yang baik untuk menciptakan royalti pasien, memberikan landasan yang baik untuk terbentuknya royalti pasien yang bermanfaat bagi POSKESDES.

Karakteristik Pusat Pelayanan Kesehatan Desa Cigelam, terdapat ruang Administrasi, ruang bersalin, tempat tunggu pasien, dan tempat beristirahat Para Medis. Dilengkapi dengan mobil ambulance yang bisa membantu pasien saat dirujuk, mobil ambulance tersebut didapat dari bupati Serang Banten yang mengapresiasi atas berdirinya pusat pelayanan kesehatan Desa Cigelam (POSKESDES).

Menurut informasi yang di peroleh dari Para Medis pelayanan kesehatan di Desa Cigelam setiap satu bulan sekali dilaksanakan kegiatan Posyandu, Keluarga Berencana, ataupun Edukasi kepada Lansia. Salah satu dari jenis upaya kesehatan berbasis masyarakat yang dijalankan dengan baik, diselenggarakan, dan dilaksanakan oleh para medis beserta dengan masyarakat, untuk meningkatkan kesehatan di Desa Cigelam.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Standar Ketenagaan Kesehatan :

Peran Pusat Medis (POSKEDES) :

1. Memperluas akses dan cakupan wilayah kerja Puskesmas terhadap pelayanan dasar.
2. Mendorong adopsi layanan kesehatan, khususnya di kalangan Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
3. Berkontribusi antara lain Posyandu, Imunitas, KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), Edukasi Kesehatan, Monitoring, dan Pemberdayaan Masyarakat.
4. Dorong penggunaan layanan rujukan.
5. Mendorong penggunaan pelayanan promotif dan preventif.

Perawat atau bidan yang dipilih oleh penanggung jawab pelayanan kesehatan adalah penanggung jawab Sub-Puskesmas atau POSKEDES. Direktur Puskesmas memberikan rekomendasi. Jumlah tenaga Sub Puskesmas minimal 1 (satu) orang perawat dan 1 (satu) orang bidan.

Langkah pertama dalam proses, dengan tujuan menggunakan metode internal. Mempersiapkan petugas kesehatan dan perangkat desa sedang mempersiapkan village Lokal agar mau dan mampu mengelola Dan melatih Poskesdes untuk bekerja keras meningkatkan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Persiapan ini dapat mengambil bentuk berikut : Sosial, Pertemuan-pertemuan untuk penguatan dan pelatihan/orientasi tentu saja disesuaikan dengan keadaan tertentu.

Pelayanan kesehatan salah satunya Upaya untuk mengatur kesehatan pribadi di tingkat dasar Memenuhi ketersediaan, ketercapaian, keterjangkauan, keberlanjutan, dan Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Para Medis berfungsi sebagai Di Puskesmas Pembantu (pustu) atau Poskesdes diharapkan dapat meningkatkan cakupan pelayanan Komunitas kesehatan.

Masyarakat Desa Cigelam berpartisipasi dalam pelaksanaan program kesehatan dengan aktif terlibat atau melakukan setiap kegiatan yang diadakan oleh Petugas, seperti pelaksanaan imunisasi. Agar tindakan tersebut berhasil, kolaborasi antara Petugas Kesehatan, Kader, dan Masyarakat sangat penting.

Terdapat salah satu masalah yang yang didapatkan dari lapangan yaitu terdapat ketidakpedulian dan perhatian terhadap terhadap pengguna jasa pelayanan kesehatan secara individual yang diberikan oleh para medis pelayanan kesehatan misalnya paramedis memeriksa pasien kurang spesifik dan menanyakan dalam keluhan pasien dan jarang memberikan saran terhadap pemulihannya selain itu ada juga yang kurang rinci dalam menjelaskan obat yang diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien yang rendah akan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan kesehatan Desa Cigelam. Pasien yang tidak puas dengan pelayanannya setelah mendapatkan pemeriksaan kesehatan, pasien memutuskan pindah ke pelayanan kesehatan lainnya. hal itu lebih mampu memberikan layanan yang unggul. kurangnya kepuasan pasien dapat mengakibatkan kerugian kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara langsung dengan beberapa pasien, pasien tersebut menyatakan ketidak puasanya terhadap sikap salah satu Para Medis akibat ketidakramahan kepada pasien, kemudian pasien lain mengatakan bahwa tidak adanya interaksi terhadap pasien dan tenaga kesehatan selama melakukan pemeriksaan atau melakukan pengobatan. Contohnya selama perawatan seperti melakukan injeksi obat, kemudia beberapa pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan Desa Cigelam, selama pasien berkunjung Dipos Pelayanan Kesehatan Desa Cigelam.

Mengingat pentingnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan kesehatan, peneliti yang tertarik melakukan penelitian Berdasarkan dengan hal tersebut yang berjudul

“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Pos Kesehatan Desa Cigelam”, untuk mendapatkan data terkait tingkat pelayanan kesehatan Desa Cigelam Serang

METODE

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini berupa dengan angkat atau kuesioner yang ditunjukkan kepada seluruh masyarakat telah melakukan pengobatan atau pemeriksaan di Pos Kesehatan Desa Cigelam. Penelitian ini menggunakan Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian Deskriptif. Metode penelitian Deskriptif kuantitatif digunakan peneliti untuk memperoleh dan menampilkan data selengkap mungkin sesuai pada teori yang digunakan *dalam penelitian*. Instrumen penelitian adalah alat yang peneliti pilih dan gunakan dalam kegiatan pengumpulan data sehingga kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipromosikan oleh mereka. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Peneliti memberikan variabel berupa kuesioner yaitu kualitas pelayanan kesehatan. (Arikunto, 2010) Secara teknis, data dikumpulkan dalam bentuk sebagai berikut:

1. Survei kuesioner, yaitu suatu teknik bagi peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan kepada narasumber berbagai pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang variabel yang diteliti. Kuesioner diberikan kepada suatu objek atau sampel penelitian yang memiliki sejumlah poin yang relevan dengan topik penelitian.
2. Peneliti dapat mengamati observasi atau data yang dikumpulkan secara langsung. (yaitu pelayanan kesehatan yang ada di Desa POSKESDES Cigelam).

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini. *Skala Likert* digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial. Deskripsi masing-masing instrumen diberikan. Berdasarkan jawaban responden tentang mutu pelayanan kesehatan di Pos Kesehatan Desa Cigelam, berikut adalah skor item instrumennya.

Hasil dari penggunaan tanggapan setiap item alat skala likert akan bernilai sangat positif hingga sangat negatif, dan tanggapan setiap item alat akan diberi skor untuk keperluan analisis kuantitatif dari responden diminta untuk pilih mana angka antara 1 dan 5. Artinya responden sangat tidak setuju dengan pertanyaan-pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner, dan evaluasi berarti evaluasi Kualitas layanan yang dirasakan masih rendah.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin menunjukkan bahwa sebanyak 26 perempuan 26% dan laki-laki 24 orang responden 24% yang bersedia untuk menjadi responden di penelitian ini. Sebagian besar yang menjadi responden adalah perempuan. Bahwa ada 50 responden. Sebanyak 6 (15,0%) responden yang menyatakan Sangat setuju terhadap kurangnya tingkat pelayanannya, dan responden yang menyatakan cukup puas akan pelayanan yang menyatakan Kurang Setuju 4 responden (44,4%). Yang menyatakan cukup terhadap pelayanannya terdapat 18 (81,8%) responden yang Sangat Setuju (SS). Yang menyatakan baik terhadap pelayanannya Tidak Setuju terdapat 1 (4,5%) Sedangkan yang menyatakan baik terhadap pelayanannya 5 (22,7%) responden yang kurang setuju (KS). Dengan total keseluruhan yang menyatakan tidak setuju hanya ada 1 responden (2,0%), Kurang Setuju 9 responden (18,0%), yang menyatakan Sangat Setuju 40 responden (80,0%). Yang menyatakan kurang terhadap Tingkat Kepuasan di POSKESDES sebanyak 1 responden (2,0), yang menyatakan cukup terhadap tingkat

kepuasan 9 responden yang menjawab (18.0%), dan yang menyatakan baik terhadap tingkat kepuasan yaitu 40 responden (80.0%). Pada hasil uji chi-square didapatkan hasil bahwa p-value adalah 544 <0.05 maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan dan kepuasannya Di Pos Kesehatan Desa Cigelam.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien yang rendah akan berpengaruh terhadap perkembangan pelayanan kesehatan Desa Cigelam. Pasien yang tidak puas dengan pelayanannya setelah mendapatkan pemeriksaan kesehatan, pasien memutuskan pindah ke pelayanan kesehatan lainnya. hal itu lebih mampu memberikan layanan yang unggul. kurangnya kepuasan pasien dapat mengakibatkan kerugian kepercayaan pasien pada pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anni Rohmatul Umah, S. supriyatno. (2014). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2.
- Ariani, A. p. (2016). *Metodelogi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan Reproduksi* (A. p. Ariani (Ed.)). nuha medika.
- Arikunto, S. (Ed.). (2010). *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. PT Bima Aksara.
- Hermien, N. (2018). *Kesehatan Masyarakat Dalam Determinan Sosial Budaya*. jalilah, nurul hidayatun (Ed.). (2020). *Konsep Dasar Pelayanan Mutu Kesehatan*. CV. Adanu Abimata.
- Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*. (2016). Program Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi.
- Kemendes RI. (2012). Petunjuk Teknis Pengembangan Dan Penyelenggaraan Pos Kesehatan Desa. In Kementrian Kesehatan RI (Ed.), *Petunjuk Teknis Pengembangan Dan Penyelenggaraan Pos Kesehatan Desa*. Kementrian Kesehatan RI.
- mamik. (2014). *Mamik. 2014. Manajemen mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan. Siduarjo: indonesia Zifatama Publisher*. (mamik (Ed.)). indonesia Zifatama Publisher.
- mentri kesehatan (Ed.). (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 75 Tahun 2014 Standar Ketenagaan Pelayanan Kesehatan. In *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 75 Tahun 2014 Standar Ketenagaan Pelayanan Kesehatan*.
- Notoatmodjo, S. (2012). *METODOLOGI PENELITIAN KESEHATAN*.
- rosdahl, caroline bunker dan mary T. (Ed.). (2014). *buku ajar keperawatan dasar* (2nd ed.). Buku Kedokteran EGC.
- Sabri, lukis dan H. priyo sutanto. (2014). *STATISTIK KESEHATAN*. (lukis dan H. priyo sutanto. Sabri (Ed.)).
- Setiowati, T. (Ed.). (2016). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Perspektif Kesehatan Reproduksi*. PT Refika Aditama.



- Siregar, C. T. (Ed.). (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. CV Budi Utama.
- sugiyono. (2015). *metode penelitian kombinasi (mix methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi* (sugiyono (Ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (sugiyono (Ed.)). Alfabeta CV.
- Swajarna Ketut I. (2017). *Ilmu Kesehatan Masyarakat* (Swajarna Ketut I (Ed.)). CV andi offset.
- urnal Administrasi Kesehatan Indonesia. (2021). jurnal administrasi kesehatan indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9 no 1.
- W Supriyanto (Ed.). (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*.

