



# Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan

Siti Mudlikah\*, Iing Yuli Indrawati, Endah Mulyani, Diani Octaviyanti Handajani

Universitas Muhammadiyah Gresik,

Patient satisfaction is one of the goals of health services at the Pegantenan Public Health Center in Pamekasan Regency, the quality of good health services will lead to satisfaction so that patients will be interested in making a repeat visit to the puskesmas. The purpose of this study was to determine the relationship of patient satisfaction with the interests of users of health services in the Pamekasan patenting health center. The research method uses analytic with cross sectional approach, population is 136 people, the number of samples using accidental is 101 people. Results Satisfaction of patients interested in utilizing health services by 98.2%, patients less satisfied the majority were not interested in utilizing health services by 86.7%, patients were quite satisfied interested in utilizing health services 93.1%. Results: Lambda test  $p = 0.003$  smaller than  $\alpha = 0.05$ , meaning that  $p < \alpha$  has a significant relationship. The conclusion of this study is that there is a relationship between patient satisfaction with the interest in reusing health services in the Pamekasan pegantenan health center

**Keywords:** satisfaction, interest, health, service, puskesmas.

## OPEN ACCESS

ISSN 2548-2246 (online)

ISSN 2442-9139 (print)

### Edited by:

Paramitha Amelia Kusumawardhani

### Reviewed by:

Suyani

### \*Correspondence:

Siti Mudlikah  
mudlikah@umg.ac.id

**Received:** 30 Nopember 2019

**Accepted:** 05 Januari 2020

**Published:** 04 April 2020

### Citation:

Mudlikah S, Indrawati IY, Mulyani E and Handajani DO (2020) Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan.

Midwifera Jurnal Kebidanan. 6:1.  
doi: 10.21070/midwifera.v%vi%i.24

Kepuasan pasien salah satu tujuan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan, kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan menimbulkan kepuasan sehingga pasien akan berminat melakukan kunjung ulang ke dipuskesmas. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan minat pengguna pelayanan kesehatan di puskesmas pegantenan pamekasan. Metode penelitian menggunakan Analitik dengan pendekatan cross sectional, Populasi berjumlah 136 orang, jumlah sampel menggunakan accidental berjumlah 101 orang. Hasil Kepuasan pasien berminat melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan sebesar 98,2%, pasien kurang puas mayoritas tidak berminat pemanfaatan pelayanan kesehatan sebesar 86,7%, pasien merasa cukup puas berminat pemanfaatan pelayanan kesehatan 93,1%. Hasil **uji Lambda**  $p=0,003$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ , artinya  $p < \alpha$  ada hubungan signifikan. Kesimpulan penelitian ini yaitu ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di puskesmas pegantenan pamekasan.

**Keywords:** satisfaction, interest, health, service, puskesmas.

## PENDAHULUAN

Pembangunan berkelanjutan merupakan salah satu program lanjutan dari Millennium Development Goals (MDGs) bertujuan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Program SDGs tahun 2030 salah satu indikatornya meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat pada semua kelompok umur. (Indonesia (2017)). Tujuan pembangunan kesehatan Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemampuan hidup sehat Anonim (2012).

Menurut undang-undang No. 36 tahun 2009 Indikator derajat kesehatan adalah sarana atau fasilitas kesehatan sebagai suatu alat dan tempat menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan masyarakat Indonesia (2009).

Rendahnya kualitas dan kuantitas Puskesmas di Indonesia menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan puskesmas Indonesia (2018). Penelitian Niken and Ayubi (2008) bahwa Hampir 50% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas di kota Bekasi. Hal ini sesuai menurut Salahudin (2008) bahwa pelayanan puskesmas 76,9% kurang puas, sebanyak 83,5% rendah minat melakukan kunjungan ulang pelayanan kesehatan. Menurut Wood (2009) sebanyak 82,5% pasien akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 91% tidak kembali apabila tidak ditangani dengan cepat dan baik. Menurut Halimatusadiah (2015) bahwa minat kunjungan ulang pasien sebanyak 81,7% bila pelayanan baik 55,3%, handal dalam melayani 60% jaminan pelayanan 61% dan empati pelayanan 73,3%.

Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas ditentukan oleh kepuasan dari pasien. Dibuktikan oleh Hartanto (2014) bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Berbeda dari penelitian Wahyuni and Sofiana (2015) bahwa tidak ada hubungan antara tangible, reliability, responsiveness, assurance dengan kepuasan pasien. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan atau pengguna jasa layanan (pasien) (Pohan and S, 2006).

Upaya kesehatan bersifat promotif dan preventif melalui pusat kesehatan masyarakat dan Puskesmas sedangkan upaya kesehatan bersifat kuratif dan rehabilitatif melalui rumah sakit sebagai rujukan. Pelayanan kesehatan Puskesmas meliputi promosi, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, Keluarga Berencana, gizi, dan pencegahan dan pengendalian penyakit. (Pustaka (2014)).

Puskesmas pegantenan salah satu puskesmas yang terletak di daerah Pamekasan Madura. Wilayah kerja Puskesmas Pegantenan meliputi 8 desa, merupakan pusat kesehatan masyarakat yang berperan dalam peningkatan kesehatan masyarakat sekitar. Berdasarkan survey cepat yang dilakukan dari 15 pasien masih terdapat 53,3% pasien yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien ini dikarenakan aspek fasilitas prasarana gedung seperti kamar mandi yang kurang bersih dan masih terdapat beberapa petugas yang kurang ramah dalam menjelaskan serta lamanya dalam menunggu antrian obat. Angka ini perlu untuk diperhatikan karena apabila kualitas pelayanan tidak ditingkatkan maka minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas akan menurun dan kesempatan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu tidak akan terwujud.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah Analitik observasional pendekatan cross sectional, Populasi penelitian berjumlah 136 orang dengan menggunakan accidental sampling bahwa pasien merasa puas akan minat berminat kembali penggunaan pelayanan kesehatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Data Umum

Berdasarkan Tabel 1 bahwa mayoritas usia pasien antara 21-40 tahun sebesar 62 pasien (61.38%), usia 41-60 tahun 34 pasien (33.66%), dan usia >60 tahun 5 (4,96%).

**TABLE 1** | Distribusi frekuensi usia pasien di puskesmas pegantenan pamekasan bulan Mei tahun 2018.

Usia (th)	Frekuensi	Persentase (%)
21- 40 41-60 >60	62 34 5	61,38 33,66 4,96
Jumlah	101	100

**TABLE 2** | Distribusi frekuensi jenis kelamin dipuskesmas pegantenan pamekasan bulan Mei 2018

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki Perempuan	47 54	46,5 53,5
Jumlah	101	100

Berdasarkan Tabel 2 bahwa mayoritas jenis kelamin pasien perempuan sebesar 54 orang (53,5%), dan laki-laki 47 orang (46,5%).

**TABLE 3** | Distribusi frekuensi pendidikan dipuskesmas pegantenan pamekasan bulan Mei 2018

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD/SMP SMA/SMK Akademi/PT	28 67 6	27,7 66,3% 5,9%
Jumlah	101	100

Berdasarkan Tabel 3 mayoritas pendidikan pasien adalah SMA/SMK 67 pasien (66,3%), SD/SMP 28 pasien (27,7%), Akademi/PT 6 pasien (5,9%).

**TABLE 4** | Distribusi Frekuensi Pekerjaan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan bulan Mei 2018

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Swasta Wiraswasta PNS Tidak bekerja Jumlah	66 11 8 16 101	55,4 10,9 7,9 15,8 100

Berdasarkan Tabel 4 bahwa mayoritas bekerja swasta sebesar 66 orang (55,4%), Tidak Bekerja sebesar 16 (15,8), Wiraswasta sebesar 11 (10,9), Tidak bekerja 16 pasien (15,8%)

## 2. Data Kusus

**TABLE 5** | Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Puskesmas Pegantenan Pamekasan bulan Mei 2018

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang puas Cukup puas Puas Jumlah	15 29 57 101	14,9 28,7 56,4 100

Berdasarkan Tabel 5 bahwa pasien merasa puas 57 pasien (56,4%), cukup puas 29 pasien (28,7%), Kurang Puas 15 pasien (14,9%).

**TABLE 6** | Distribusi frekuensi minat pemanfaatan pelayanan kesehatan pegantenan pamekasan bulan Mei 2018

Minat Pemanfaatan Yankes	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak minat Minat Jumlah	16 85 101	15,8 84,2 100

Berdasarkan Tabel 6 bahwa mayoritas berminat pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan sebesar 85 orang (84,2%), dan tidak berminat sebesar 16 orang (15,8%).

**TABLE 7** | Tabulasi silang hubungan kepuasan dengan minat pasien dalam pelayanan kesehatan dipuskesmas pegantenan pamekasan bulan Mei 2018

Kepuasan Pasien	Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan					
	Tidak Minat		Minat		Jumlah	
	f	%	f	%	F	%
Kurang Puas	13	86,7	2	13,3	15	100
Cukup Puas	2	6,9	27	93,1	29	100
Puas	1	1,8	56	98,2	57	100
Jumlah	16	15,8	85	84,2	101	100

Berdasarkan Tabel 7 bahwa mayoritas pasien merasa puas 56 pasien dan berminat memanfaatkan pelayanan kesehatan (98,2%), Cukup puas 27 orang dan berminat pelayanan kesehatan (93,1%), Kurang puas 13 orang dan tidak berminat pelayanan kesehatan (86,7%). Hasil : uji Lambda  $p=0,003$  dan  $\alpha=0,05$ , artinya  $p<\alpha$  ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan pada bulan Mei 2018.

## PEMBAHASAN

### Kepuasan pelayanan kesehatan dipuskesmas

Kepuasan pasien dalam mendapat pelayanan kesehatan puskesmas pegantenan pamekasan mayoritas merasa puas sebesar 57 orang (56,4%), cukup puas sebesar 29 orang (28,7%), Kurang puas sebesar 15 orang (14,9%).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang seseorang didasarkan terpenuhinya harapan pelanggan (Nursalam, 2011). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan diantaranya: tangibility (alat dan personal), reliability (handal dan akurat), responsiveness kebutuhan dari pelanggan. (Fani and Diana (2003)). Keahlian petugas, jaminan pengetahuan dan kemampuan pelayanan kesehatan. (Tokalese et al. (2015)).

Hasil penelitian ini diketahui bahwa kepuasan pasien sebesar 56,4% masih jauh dari ditargetkan puskesmas pegantenan pamekasan yaitu sebesar  $\geq 80\%$ . Maka puskesmas pegantenan pamekasan berusaha meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai penelitian bahwa kualitas pelayanan dapat meningkat jika sesuai harapan dan adanya kepuasan pasien. Sedangkan penelitian Lisa (Setia and M (2016)) bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi kepuasan pasien.

### Minat pemanfaatan pelayanan kesehatan

Mayoritas minat pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dipuskesmas sebesar 85 orang (84,2%), dan yang tidak berminat pada pelayanan kesehatan puskesmas sebesar 16 orang (15,8%).

Minat pasien adalah keinginan hati yang tinggi terhadap sesuatu (T, 2002). Minat seseorang dalam melakukan kunjungan ulang dipengaruhi: faktor jarak yang mudah dijangkau dan faktor tarif. Menurut Sugiyono (2013) bahwa minat pasien dipengaruhi yaitu kepercayaan, pengetahuan, sikap, kualitas pelayanan, biaya dan fasilitas pelayanan. sesuai Rondonuwu et al. (2014) bahwa kualitas pelayanan baik, meningkatkan minat pasien untuk datang kembali pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien ini masih kurang jika dibandingkan dengan Cut of Point yang dibuat oleh Supranto (2016) dimana seseorang dikatakan puas apabila mencapai 90% atau lebih, maka secara keseluruhan pasien di Puskesmas Pegantenan Pamekasan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien salah satu tujuan dari pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Kabupaten Pamekasan. Semua sumber daya yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan. Namun apabila dilihat dari penampilan fisik gedung puskesmas, kerapian dan kebersihannya masih kurang. Begitu juga kenyamanan baik diruang tunggu maupun ditempat perawatan masih kurang memuaskan. Ruang tunggu pasien yang sempit dan ruang perawatan yang ventilasi udaranya sangat kurang menyebabkan pasien dan keluarganya kurang nyaman selama dirawat. Begitu juga dengan sebagian kamar mandi yang digunakan oleh pasien.

### Hubungan Kepuasan Pasien Dengan minat pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Kepuasan pasien yang berminat pemanfaatan pelayanan kesehatan lebih banyak sebesar 56 orang (98,2%) lebih banyak dibandingkan pasien yang tidak berminat 1 orang (1,8%), dan pasien yang kurang puas mayoritas tidak berminat sebesar 13 orang (86,7%) dibandingkan pasien yang berminat 2 orang (13,3%). Sedangkan pasien yang merasa cukup puas mayoritas lebih berminat 27 orang (93,1%) dibandingkan 2 orang (6,9). Hasil : uji Lambda  $p=0,003$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ , artinya  $p<\alpha$  ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan pada bulan Mei 2018.

Mayoritas pasien yang datang dipelayanan kesehatan puskesmas pegantenan pamekasan berusia antara 21-40 tahun sebesar 61,38%, perempuan 54 pasien sebesar 53,5%, berpendidikan SMA 67 pasien sebesar 66,3%, dan bekerja swasta 66 pasien 55,4%.

Kepuasan pelanggan yang akurat dan objektif membantu meningkatkan pelayanan kesehatan dipuskesmas yang bermutu dan baik (Sulistyo PB, 2016). Hasil penelitian ini sesuai penelitian Kunik Afifah (2017) bahwa minat pasien berkunjung ulang ke fasilitas kesehatan cukup tinggi sebesar 94,7% apabila mutu pelayanan kesehatan baik. Menurut Nopia Wahyuliani (2016) bahwa mutu pelayanan kesehatan yang baik sebesar 75% pasien akan merasa puas 62,5% dan sangat puas 35%. Sedangkan menurut Halimatusadiah (2015) bahwa minat adalah kecenderungan hati yang tinggi dalam mendapatkan, mengkonsumsi, jasa dan proses keputusan tindakan tersebut.

Hasil penelitian ini bahwa kepuasan yang baik akan meningkatkan minat pasien dalam pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan, mayoritas perempuan yang lebih memiliki banyak waktu dibandingkan laki-laki, bekerja swasta lebih leluasa waktunya dibandingkan yang memiliki pekerjaan yang tidak terikat oleh instansi, berumur produktif sehingga lebih mudah menjangkau puskesmas.

### KESIMPULAN

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien yang berminat pemanfaatan pelayanan kesehatan sebesar 56 orang (98,2%), kurang puas dan tidak berminat pemanfaatan pelayanan kesehatan sebesar 13 orang (86,7%). Sedangkan pasien merasa cukup puas berminat 27 orang (93,1%). Hasil uji Lambda  $p=0,003$  lebih kecil dari  $\alpha=0,05$ , artinya  $p<\alpha$  ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan pada bulan Mei 2018.

## DAFTAR PUSTAKA

### REFERENCES

- Afifah, K. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringing Sleman. *Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta*.
- Anonim (2012). Peraturan Presiden RI Nomor 72 Tahun 2012. In *Sistem Kesehatan Nasional (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012)*, Jakarta.
- Fani, T. and Diana, A. (2003). Total Quality Management. Yogyakarta. Andi.
- Halimatusadiah (2015). Hubungan Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas. In *Ciputat Timur Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat UIN Syarif Hidayatullah*.
- Hartanto, D. (2014). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo. *Program Studi Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Indonesia, K. K. R. (2017). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. In and others, editor, *Nomor HK.01.07/MENKES/659/2017 Tentang Formulation Nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Indonesia, K. K. R. (2018). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/659/2017 Tentang Formularium Nasional.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang No. 36 Tahun 2009. *Tentang Kesehatan*.
- Niken, E. and Ayubi, D. (2008). Pratiwi. In and others, editor, *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. Makara, Kesehatan*, volume Vol. 12, pages 42–46, Depok. Universitas Indonesia.
- Nursalam (2011). Manajemen Keperawatan. In and others, editor, *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika.
- Pohan and S, I. (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. In Widyastuti, P. et al., editors, *Dasar-dasar, pengertian, dan penerapan*. Jakarta. Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
- Pustaka, D. (2014). Menkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Rondonuwu, N. S., Sondakh, R. C., and Ratag, B. T. (2014). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru. Kota Manado. *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan dengan Minat untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru. Kota Manado*.
- Salahudin (2008). Gambaran Kepuasan Pasien dan Hubungannya dengan Minat Menggunakan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Jalan Umum Puskesmas Clang Kabupaten Aceh Jaya. *Tesis Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
- Setia, L. and M, R. (2016). Pengaruh mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru. *JURNAL BERKALA KESEHATAN*, 3(1).
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Statistik: Teori dan Aplikasi (Jilid 2) (Edisi 8)*. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 8 edition.
- T, R. (2002). Hubungan anatara mutu puskesmas menurut persepsi pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan rawat jalan umum dipuskesmas maas kabupaten Cilacap Jawa Tengah. *MIKM Undip Semarang*.
- Tokalese, M. E., Rattu, A. J. M., and Wantania, J. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Instalasi rawat Inap D RSUP Prof. Dr. R.D Kandaou Manadof. 1(3).
- Wahyuni, D. and Sofiana, L. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus I Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta. *Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan*

*Kepuasan Pasien di Puskesmas Tepus Kabupaten Gunung Kidul Yogyakarta.*

Wood, I. (2009). Layanan Pelanggan: Cara Praktis Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda. *Graha Ilmu*.

**Conflict of Interest Statement:** The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright © 2020 Mudlikah, Indrawati, Mulyani and Handajani. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.