

## Tingkat Kepuasan Peserta Askes Rawat Jalan

Lambang Satibi, Ovin Sidi Pratomo, Mokhammad Arifin  
STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, Jl.Raya Ambokembang No.8  
Kedungwuni Pekalongan  
Email : arifin\_pkj@yahoo.co.id

**Abstrak.** Tingkat kepuasan masyarakat mempunyai pengukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan peserta Askes di Puskesmas Bendan Kota Pekalongan. Desain penelitian ini menggunakan *descriptive study* yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan secara detail suatu variabel (Swarjana 2013, h. 51). Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta Askes di Puskesmas Bendan Kota Pekalongan, sampel pada penelitian ini sebanyak 300 orang dan teknik pengambilan sampel menggunakan kuota sampel. Hasil penelitian ini dari 300 orang diketahui 250 orang (83,7%) menyatakan puas, 29 orang (9,7%) kurang puas dan 21 orang (7%) puas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Peserta Askes

### ***Satisfaction Level of ASKES participants Outpatient***

**Abstract.** *The level of public satisfaction measurement has the success of the service is determined by the level of satisfaction achieved if the recipient of the service recipient to obtain services in accordance with the services required and expected. This study aims to determine the level of satisfaction in the health center Askes Bendan Pekalongan. The study design was descriptive study using the research done to describe in detail a variable (Swarjana, 2013, p. 51). To describe the satisfaction level of Askes participants in PHC Bendan Pekalongan, the sample in this study as many as 300 people and the sampling technique using a quota sample. Results of this study of 300 people known to 250 people (83.7%) said they were satisfied, 29 people (9.7%) are less satisfied, and 21 (7%) are satisfied.*

**Keywords:** *Satisfaction, Participants Askes*

### **Pendahuluan**

Perilaku masyarakat Indonesia Sehat 2010 yang diharapkan adalah yang bersifat proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah risiko terjadinya penyakit serta berpartisipasi aktif dalam gerakan kesehatan masyarakat. Kemampuan masyarakat yang diharapkan pada masa depan adalah yang mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu tanpa adanya hambatan, baik yang bersifat ekonomi maupun non ekonomi. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan yang memuaskan pemakai jasa pelayanan serta yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika pelayanan

profesi. Diharapkan dengan terwujudnya lingkungan dan perilaku sehat serta meningkatnya kemampuan masyarakat, derajat kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal (Rachmat, 2004).

Perbedaan prinsip terhadap rawat jalan tingkat pertama yang dilakukan di Puskesmas dengan Dokter Keluarga adalah pelayanan Puskesmas menggunakan pendekatan komunitas sedang pelayanan dokter keluarga menggunakan pendekatan keluarga sebagai inti (Chotimah & Kusnanto, 2000). Puskesmas adalah salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum. Menurut keputusan MENPAN

Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas di Puskesmas dalam pemberian pelayanan kesehatan antara lain melakukan anamnesis dan pencatatannya, pemeriksaan fisik dan pencatatannya, pengobatan atau intervensi dan pencatatannya, penyuluhan kesehatan dan pencatatannya. Semua kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal terhadap pasien (Pohan, 2003).

Parasuraman, dkk (1990, dalam Ratminto & Winarsih, 2005) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa diwujudkan karena adanya perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan. Untuk mengantisipasi hal tersebut pemberi pelayanan termasuk Puskesmas harus bisa mengidentifikasi kebutuhan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap mutu pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan pemahaman mengenai mutu pelayanan pada pasien. Diharapkan Puskesmas sebagai pemberi pelayanan jasa dapat memahami bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Tingkat kepuasan masyarakat mempunyai pengukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto & Winarsih, 2005). Menurut Peter, P,

dkk (1999, dalam Usmara, 2003) kepuasan atau ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan kinerja sebelum membeli dan persepsi kinerja yang diterima konsumen setelah membeli. Jika harapan kinerja sebelum membeli lebih besar dari kinerja yang diterima setelah membeli, maka dikatakan konsumen mengalami ketidakpuasan. Sebaliknya jika harapan kinerja sebelum membeli lebih kecil dari persepsi kinerja sebelum membeli maka konsumen mengalami kepuasan.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990, dalam Ratminto & Winarsih, 2005) menyatakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, asurance, empathy*. *Tangibles* atau ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, *responsiveness* atau *responsivitas* adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, *asurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*, *empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Kana (2001, dalam Usmara, A. 2003) mengemukakan bahwa pelanggan yang merasa kepuasannya terpenuhi maka mereka akan loyal dan sulit untuk beralih ke produk/jasa perusahaan lain yang sejenis dan mereka akan cenderung untuk menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Apabila hal tersebut terjadi maka pelanggan yang puas akan berfungsi juga sebagai promotor yang

baik yang akan membantu perusahaan dalam mendapatkan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, bahwa kurang minatnya peserta Askes menggunakan pelayanan di Puskesmas karena tingkat kepuasan yang masih kurang.

Menurut beberapa survey di luar negeri (Irawan, 2002) disebutkan bahwa pelanggan yang merasa puas umumnya akan menceritakan tentang kepuasannya kepada sekitar 2-4 orang, sehingga walaupun disini terjadi beberapa kenaikan jumlah peserta ataupun jumlah pengunjung peserta askes di Puskesmas Bendan, namun dirasa masih terlalu kecil, bila mengacu kepada survey tersebut. Terlebih menurut data diatas, masih adanya penurunan baik dari data jumlah peserta ataupun jumlah kunjungan Askes di Puskesmas tersebut, dapat diartikan bahwa ada yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dari petugas Puskesmas Bendan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan peserta Askes di Puskesmas Bendan Kota Pekalongan.

### Metode

Penelitian ini merupakan penelitian *descriptive study* yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan secara detail suatu variabel (Swarjana 2013, h. 51). Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta Askes di Puskesmas Bendan Kota Pekalongan.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan *Kuota Sampling* dimana teknik ini untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2006). Menurut tabel Krejcie (dalam Sugiono, 2006 hal: 63) dalam melakukan perhitungan ukuran sampel

didasarkan atas kesalahan 5%, sehingga sampel yang diperoleh mempunyai kepercayaan 95%. Bahwa dari 1.076 populasi maka sampelnya sebanyak 285 (dua ratus delapan puluh lima), tetapi dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebanyak 300 orang..

### Hasil & Pembahasan

Hasil penelitian diketahui 250 orang (83,7%) menyatakan puas, 29 orang (9,7%) kurang puas dan 21 orang (7%) puas. Hal ini berarti hampir seluruh peserta ASKES menyatakan cukup puas. Kepuasan peserta ASKES yang cukup kemungkinan disebabkan Puskesmas Bendan dalam memberikan pelayanan sudah meliputi meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Puskesmas Bendan dapat memberikan pelayanan yang baik meliputi fasilitas yang disediakan, petugas yang tanggap terhadap keluhan pasien, pelayanan yang cepat terhadap pemenuhan kebutuhan pasien akan informasi hasil pemeriksaan maupun pengobatan. Kepuasan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bendan berdasarkan penilaian dari peserta ASKES, dan bukan berdasarkan hasil audit akreditasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Bendan, karena Puskesmas Bendan belum pernah dinilai oleh tim akreditasi dari Departemen Kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Irawan (2002) yang menyatakan bahwa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanannya biasanya akan menceritakan kepada keluarga dan rekan dekatnya, bahkan kalau tidak cerita sekalipun, mereka umumnya siap untuk memberikan informasi apabila

suatu saat diminta oleh kerabat atau kawan yang mengenal sebagai orang yang pernah mendapatkan pelayanan. Tabel 1. menunjukkan 250 orang (83,7%) menyatakan puas, 29 orang (9,7%) kurang puas dan 21 orang (7%) puas. Hal ini berarti hampir seluruh peserta ASKES menyatakan cukup puas.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Peserta ASKES di Puskesmas Benda Kota Pekalongan

| No    | Kepuasan    | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------|-------------|-----------|----------------|
| 1     | Puas        | 29        | 9,7            |
| 2     | Cukup Puas  | 250       | 83,3           |
| 3     | Kurang Puas | 21        | 7              |
| Total |             | 300       | 100            |

### Simpulan

Penelitian mengenai tingkat kepuasan peserta Askes di Puskesmas Benda Kota Pekalongan dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan peserta Askes. Adapun hasil penelitian adalah tingkat kepuasan peserta Askes di Puskesmas Benda Kota Pekalongan didapatkan hasil penelitian dari 300 orang diketahui 250 orang (83,7%) menyatakan puas, 29 orang (9,7%) kurang puas dan 21 orang (7%) puas.

### Daftar Pustaka

Aritonang, L, R 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.  
 Chotimah, N., 2000, Kusnanto, H. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*

*Kepuasan Kerja Dan Motivasi Dokter keluarga PT. Askes Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Kepada Peserta Wajib PT. Askes Di Kota Malang, Madiun dan Kediri Propinsi Jawa Timur*. Journal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol.03. No.04. 2000.

Irawan, 2009, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, PT. Elex Media Komputindo

Irawan, H 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia, Jakarta.

Notoatmojo, S, 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Cetakan 2, edk revisi, Rineka Cipta, Jakarta.

Pohan, Imbalo, 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Penerapan Dalam Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blanck, Bekasi, Indonesia.

PT. Askes ( Persero), 2002, *Strategy Map PT Askes ( Persero )*, PT Askes, Jakarta

PT. Askes Indonesia, 2003, *Pedoman Pelayanan Rawat Jalan Tk. I Oleh Dokter Keluarga Bagi Peserta Askes Sosial*, PT Askes, Jakarta

PT. Askes ( Persero), 2004, *Rencana Kerja Dan Anggaran Perusahaan*, PT Askes, Jakarta

Rachmat, H., 2004, *Pembangunan Kesehatan Di Indonesia*, UGM, Yogyakarta.

Sugiyono, 2006, *Statistik Untuk Penelitian*, Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI), Jawa Barat.

Sulastomo, 2003, *Managemen Kesehatan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Usmara. A., 2003, *Strategi Baru Managemen Pemasaran*. Amara Books. Yogyakarta.