



Studi Tentang Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin, Dan Kosmetika Kota Makassar

Awaliah Buraerah¹, Rahmawati², Syahrini³, Herlina⁴

^{1,2,3,4} Unit Pelayanan Kesehatan Kulit Kelamin Kota Makassar, STIK Makassar
Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe

Correspondensi Author

Awaliah Buraerah

Unit Pelayanan Kesehatan Kulit Kelamin Kota Makassar

Email: awaliah.bk4@gmail.com

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, pelayanan publik

Keywords: *patient satisfaction, health services, public services*

Abstrak

Fungsi utama pemerintah adalah “melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada pelayanan publik khususnya di lingkup Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin dan Kosmetika Dinas Kesehatan. Studi ini bertujuan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit pelayanan kesehatan kulit, kelamin, dan kosmetika di kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin, dan Kosmetik Kota Makassar mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2021 dengan total responden sebanyak 1200 orang. Data dikumpulkan dengan cara memberikan blangko bergambar emotikon; PUAS, BIASA, KURANG PUAS dengan table uraian jenis pelayanan yang diisi dengan check list, kepada pasien yang datang berkunjung di unit pelayanan kesehatan kulit, kelamin, dan kosmetik kota Makassar. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan aplikasi *spss* serta disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi. Hasil penelitian; Mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan petugas kesehatan di unit pelayanan kesehatan kulit, kelamin, dan kosmetik di kota Makassar, baik dibagian pelayanan loket pendaftaran, pelayanan kosmetik, pelayanan dokter, pelayanan laboratorium, dan pelayanan apotek. Kesimpulan; dari kelima unsur pelayanan, yang mempunyai penilaian paling rendah adalah pelayanan kartu.

Abstract

The government's main function is to serve the community, so the government needs to continue to strive to improve the quality of service, as stated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services where the survey mechanism is guided by public

services, especially within the scope of the Health Office's Skin, Gender, and Cosmetic Health Service Unit. This study aims to describe the level of patient satisfaction with health services in the skin, genital and cosmetic health service units in the city of Makassar. The research used a quantitative descriptive study. The data was conducted at the genital skin health service unit and cosmetics in Makassar City from January to December 2021 with 1200 respondents. Data was collected by providing blanks with emoticons; SATISFIED, USUAL, UNSATISFIED with a table describing the types of services filled with a checklist, for patients who come to visit the skin, genital and cosmetic health service units in the city of Makassar. The collected data were analyzed using the SPSS application and presented in the form of a frequency distribution table. Result; The majority of patients are satisfied with the services of health workers at the skin, genital and cosmetic health service units in Makassar city, both in the registration counter services, cosmetic services, doctor services, laboratory services, and pharmacy services. Conclusion; of the five elements of service, the one with the lowest rating is card service.

Pendahuluan

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat publik nonprofit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Indonesia, 2009) dimana mekanisme survei berpedoman pada pelayanan publik khususnya di lingkup Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin dan Kosmetika Dinas Kesehatan. Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang

kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Manzoor, Wei, Hussain, Asif, & Shah, 2019) menyatakan bahwa pelayanan kesehatan seperti laboratorium dan perawatan diagnostik, perawatan kesehatan preventif, dan perawatan prenatal berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Afader, Rahman, & Sunjaya, 2021) juga mendapatkan hasil bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu penelitian yang juga dilakukan oleh (Xesfingi & Vozikis, 2016) didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kepuasan pasien dengan penyedia layanan kesehatan. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Kuntoro & Istiono, 2017) didapatkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan karakteristik pendidikan pasien. Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin dan Kosmetika sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan merupakan tempat penyelenggara pelayanan publik dibidang kesehatan, hal

ini menjadikan layanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Kesehatan Kulit Kelamin dan Kosmetik memiliki peran besar dalam penilaian kerja Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan.

Ketika pasien masuk ke sebuah tempat pelayanan kesehatan, maka pasien telah mempunyai harapan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memuaskan, pasien mengharapkan lama pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan waktu yang singkat namun tetap memberikan kepuasan dalam diri pasien. Selain itu juga pasien mengharapkan petugas memberikan informasi yang jelas, petugas loket yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak lama, kebersihan toilet, kemudahan administrasi dan sebagainya. Tujuan dari studi ini adalah untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit pelayanan kesehatan kulit, kelamin, dan kosmetika di kota Makassar. Adapun manfaat dari studi ini adalah untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin dan Kosmetika serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2018). Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran responden terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian dilakukan di Unit Pelayanan Kesehatan Kulit, Kelamin, dan Kosmetik Kota

Makassar mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember Tahun 2021 dengan total responden sebanyak 1200 orang. Data dikumpulkan dengan cara memberikan blanko atau kartu survey bergambar emotikon; PUAS, BIASA, KURANG PUAS dengan table uraian jenis pelayanan yang diisi dengan check list, kepada pasien yang datang berkunjung di unit pelayanan kesehatan kulit, kelamin, dan kosmetik kota Makassar. Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan aplikasi *spss* serta disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan data sekunder data primer yang diperoleh dari hasil jawaban pasien yang berkunjung di unit pelayanan kesehatan kulit kelamin, dan kosmetika kota Makassar. Pada kegiatan penelitian ini yang menjadi sasaran penilaian adalah Pelayanan kartu, pelayanan kosmetik, pelayanan dokter di poli, pelayanan laboratorium dan pelayanan apotek yang diuraikan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kartu (Loket Pendaftaran)

Pendaftaran merupakan suatu prosedur pelayanan guna mendapatkan identitas seseorang pasien yang datang berkunjung ke suatu unit pelayanan kesehatan. Pendaftaran memiliki fungsi yang sangat penting yaitu sebagai pemberian jasa pelayanan pertama yang menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Adapun hasil kuesioner kepuasan pasien yang mendaftar di pelayanan kartu (loket pendaftaran) disajikan pada tabel berikut;

Tabel 1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kartu (Loket Pendaftaran)

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Puas	942	78,50
Biasa	238	19,83
Kurang Puas	20	1,67
Jumlah	1200	100,00

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan kartu yaitu 78,50% dari total responden dan hanya 1,67% yang merasa kurang puas. Sebagian besar pasien poli pada UPK4 merupakan peserta BPJS. Waktu tunggu yang relatif lama biasanya dikarenakan prosedur pendaftaran pasien BPJS yang memang butuh menyiapkan berkas persyaratan yang lengkap dan bergantung pada sistem online jaringan internet dan server BPJS. Pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, namun secara umum sebagian besar pasien puas dengan kualitas pelayanan petugas loket

2. Pelayanan Kosmetik

Adapun hasil kuesioner kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kosmetik disajikan pada tabel berikut

Tabel 2. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kosmetik

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Puas	599	84,49
Biasa	110	15,51
Kurang Puas	0	0,00
Jumlah	709	100,00

Berdasarkan tabel diatas, mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan kosmetik yaitu sebesar 84,49% (599 orang) dan tidak ada (0%) yang merasa kurang puas terhadap pelayanan kosmetik.

3. Pelayanan Dokter

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Adapun hasil kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di poli 1, 2, 3, dan 4 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Puas	942	78,50
Biasa	238	19,83
Kurang Puas	20	1,67
Jumlah	1200	100,00

Berdasarkan tabel diatas dari 1200 responden terdapat 78,50% (942 orang) yang puas terhadap pelayanan dokter. dan hanya 1,67% yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dokter. Tidak sedikit masih dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien karena masalah waktu menunggu di poliklinik yang berharap mendapatkan pelayanan kesehatan secepatnya, sehingga kondisi antrian terlihat begitu padat, dan pasien terlihat bosan dan gelisah karena mengingat adanya keterbatasan waktu selama pelayanan kesehatan, sehingga masih dijumpai beberapa pasien yang

menanyakan kembali ke petugas poliklinik terkait pelayanan kesehatan.

4. Pelayanan Laboratorium

Adapun hasil kuesioner kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Puas	468	39,00
Biasa	198	16,50
Kurang Puas	15	1,25
Jumlah	681	56,75

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan Laboratorium yaitu sebesar 39,00% (468 orang) dan hanya 1,25% (15 orang) yang merasa kurang puas terhadap pelayanan laboratorium.

5. Pelayanan Apotek

Adapun hasil kuesioner kepuasan masyarakat terhadap pelayanan apotek disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Puas	1011	84,25
Biasa	185	15,42
Kurang Puas	4	0,33
Jumlah	1200	100,00

Berdasarkan tabel diatas mayoritas responden merasa puas terhadap pelayanan Apotek yaitu sebesar 84,25% (1011 orang) dan hanya 0,33%(4 orang) yang merasa kurang puas terhadap pelayanan apotek.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas, maka kesimpulan dari penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit pelayanan kesehatan kulit, kelamin dan kosmetik adalah sebagai berikut;

1. Jumlah responden pada kegiatan survey kepuasan pasien UPK4 Tahun 2021 ini sebanyak 1200 responden untuk setiap jenis pelayanan
2. Unsur pelayanan yang mempunyai penilaian paling rendah pada poin “kurang Puas” terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah pelayanan kartu
3. Unsur pelayanan yang mempunyai penilaian paling tinggi pada poin “Puas” terhadap kualitas pelayanan yang diberikan adalah pelayanan dokter.

Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada UPK4 disarankan sebagai berikut:

1. Waktu pelayanan diharapkan lebih dipercepat agar memenuhi norma waktu yang telah ditetapkan;
2. Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan prima;
3. Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat
4. Peningkatan kompetensi pegawai perlu ditingkatkan dengan

pelatihan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Afader, M., Rahman, P. H. A., & Sunjaya, D. K. (2021). Patients' Satisfaction in Public and Private Primary Health Care: A Study in Karawang Regency, West Java, Indonesia. *Althea Medical Journal*, 8(4), 224–230. <https://doi.org/10.15850/amj.v8n4.2340>
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 2003(1), 20–28.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>