

Literature Review : ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI DI PUSKESMAS KOTA MEDAN

Tia Mariani¹, Annisa Puti Amira², Shinta Rahma³, Dewi Agustina⁴

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat,

^{1,2,3,4} UIN Sumatera Utara Medan

Email : tiamariani32@gmail.com, annisamira22@gmail.com,
shintarahma229@gmail.com

Abstract. *The Puskesmas is an important health service unit for the community, because the Puskesmas is the spearhead of basic health services. Health services are a subsystem of health services whose main objective is to improve the health of individuals, groups, families or communities. This service is part of administrative activities carried out by the government through related bodies such as Pukesmas. Writing in this journal uses the literature review method, the data of which is obtained from the Google scholar database starting from 2018 to 2022 with a total of 14 references. From the results of the research conducted by the researcher, it was found that problems related to administrative service satisfaction in the city of Medan include: 1. responsiveness relationship with BPJS patient satisfaction, 2. empathy relationship with BPJS patient satisfaction. 3. As well as the relationship between assurance and patient satisfaction at the Medan city health center in the oni journal, it can be concluded that there is a relationship that is highly related to patient satisfaction at the health center. Administrative service officers also play an important role in behaving and providing information to patients in order to meet patient satisfaction. Responsiveness, Empathy, and Ansurance are components that can be considered to increase patient satisfaction.*

Keywords: *patient satisfaction, pukesmas administration, health services*

Abstrak. Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat, karena puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. Pelayanan kesehatan merupakan sistem pelayanan kesehatan yang memiliki tujuan utamanya untuk meningkatkan kesehatan pada individu, kelompok, keluarga ataupun masyarakat. Pelayanan ini merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui badan terkait seperti pukesmas. Penulisan jurnal ini menggunakan metode literature review, yang datanya diperoleh dari database Google scholar yang dimulai dari tahun 2018 sampai dengan 2022 dengan jumlah bacaan sebanyak 14 referensi. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh sang peneliti, di dapatkan hasil bahwa permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan administrasi yang ada di kota Medan diantaranya: 1. hubungan responsiveness dengan kepuasan pasien

BPJS, 2. hubungan empathy dengan kepuasan pasien BPJS. 3. serta hubungan assurance dengan kepuasan pasien di puskesmas kota medan pada jurnal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat berkaitan dengan kepuasan pasien di puskesmas. Petugas pelayanan Administrasi juga berperan penting dalam bersikap dan memberi informasi kepada pasien guna memenuhi kepuasan pasien. Responsive, Empathy, dan Assurance merupakan komponen yang dapat diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, administrasi puskesmas, pelayanan kesehatan

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi seluruh masyarakat di Indonesia, karena merupakan kebutuhan dasar masyarakat dan harus dilaksanakan tanpa memandang status sosial ekonomi setiap individu. Pemerintah berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik kepada masyarakat agar masyarakat Indonesia tetap sehat. (Putra & Sari, 2022)

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas harus lebih berkualitas dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat yang mungkin menyebar dari wilayah kerjanya sendiri ke desa-desa yang jauh. Pelayanan Puskesmas yang bermutu merupakan salah satu faktor penentu dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan dianggap kompeten atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut harus berkualitas buruk atau tidak efektif. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap loyal kepada Puskesmas. (Toliaso et al., 2018)

Pelayanan kesehatan adalah subsistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan individu, keluarga, kelompok atau masyarakat (pemeliharaan dan peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan) kesehatan. untuk lingkungan. Yang dimaksud dengan subsistem di sini adalah subsistem pelayanan kesehatan yaitu input, proses, output, efek, umpan balik. Input adalah sub-elemen yang diperlukan sebagai input untuk beroperasinya sistem.

Proses adalah kegiatan yang mengubah input untuk menghasilkan sesuatu (output) yang telah dirancang. Output adalah hal-hal yang dihasilkan oleh proses. (Rizal & Jalpi, 2018)

Pelayanan tersebut merupakan bagian dari kegiatan administrasi yang diselenggarakan oleh pemerintah kota melalui badan terkait seperti Puskesmas. Hal ini menjadikan peran pelayanan administrasi sebagai motor penggerak kepuasan pasien. Masalah utama pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi Puskesmas pada hakekatnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada beberapa aspek yaitu model penyampaian (manajemen), dukungan staf dan kelembagaan. Mengenai model penyampaiannya, pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan, antara lain. misalnya, mereka kurang tanggap, kurang informasi, kurang terkoordinasi dan kurang bersedia menanggapi keluhan atau permintaan publik. (Taekab et al., 2019)

METODE PENELITIAN

Pada jurnal ini penulis menggunakan metode penulisan menggunakan jenis *literature review*, yaitu dengan mengevaluasi berdasarkan dari sumber artikel penelitian dan referensi buku. Penulis mengumpulkan data-data penelitian yang terdahulu dari beragam jurnal yang berkaitan dengan judul yang penulis bahas yaitu “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Administrasi Di Kota Medan”.

Dalam jurnal ini penulis menggunakan database *google scholar*, yang dimulai dari tahun 2016 sampai dengan 2022. Penulis memulai mencari referensi dari jurnal terbitan 2016 karena menganggap tulisan tersebut merupakan ilmu lama yang sudah dievaluasi dan masih bisa dipakai sebagai referensi. Google Scholar menjadi pilihan penulis untuk mencari referensi jurnal dikarenakan situs tersebut sudah cukup baik serta sudah memiliki indeks yang kualitasnya sudah terbukti, maka dari itu database ini sangat membantu penulis dalam pembuatan jurnal ini.

Penulis mendapatkan sebanyak 12 jurnal dalam situs database *google scholar* yang semuanya jurnal *full text*, namun dalam pencarian jurnal tersebut termasuk sulit karena banyak jurnal yang tidak dapat diakses karena perlunya persetujuan dari penulis serta banyak kendala lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan geografis dan demografis dapat secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi tingkat derajat kesehatan masyarakat di Kota Medan, terlebih posisi Kota Medan sebagai pusat pemerintahan di Sumatera Utara sehingga dapat memicu tingginya perpindahan penduduk dari daerah lain ke Kota Medan serta menyebabkan kepadatan penduduk meningkat. Kemudian, alasan lain yang mengakibatkan perpindahan penduduk ke Kota Medan adalah terkait fasilitas kesehatan yang jauh lebih lengkap dari daerah lain di Sumatera Utara sehingga Kota Medan juga menjadikan Kota Medan menjadi Kota utama dan untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan. (Tawalujan et al., 2019)

Pelayanan Kesehatan sebagai salah satu isu strategis di Kota Medan yang harus dapat mewujudkan visi dan misi Kota Medan. Terkait dengan misi Kota Medan, maka pelayanan Kesehatan Puskesmas merupakan gambaran dalam mewujudkan Misi 2 yaitu Medan Maju. Misi ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dari peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan. (Cilvia Debi Pratiwi, Adisti A. Rumayar, 2018)

Berdasarkan beberapa jurnal yang telah di baca maka I dapat permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan administrasi yang ada di kota medan, diantaranya:

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Responsiveness yaitu keinginan para petugas pelayanan kesehatan untuk membantu para pengguna layanan kesehatan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap agar dapat memenuhi harapan pasien. *Responsiveness* mencakup kecepatan dalam mananggapi keluhan pasien, melayani permintaan medis, dan memberikan saran yang bijaksana. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien. (Chinintyas & Manalu, 2020)

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien BPJS

Petugas pelayanan kesehatan harus mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat menjalin komunikasi, memberikan perhatian khusus, dan memahami kebutuhan pasien. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada pasien, lambat atau bahkan tidak sampai kepada pasien merupakan salah satu faktor permasalahan kepuasan layanan di puskesmas. (Lubis et al., 2020)

Hubungan *Ansurance* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kota Medan

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. Hal ini berhubungan dengan kompetensi, kesopanan, dan sifat tenaga kesehatan di puskesmas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset dari jurnal terdahulu, dimensi ini meliputi faktor kompetensi, keramahan, kredibilitas, dan keamanan. Tenaga kesehatan yang memiliki kompetensi atau pengetahuan yang baik serta dapat dipercaya oleh pasien menjadikan pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan baik karena adanya rasa percaya dari pasien terhadap petugas tersebut. (Gunawan & Juanita, 2019)

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka ada hubungan yang sangat berkaitan dengan kepuasan pasien di puskesmas. Petugas pelayanan Administrasi juga berperan penting dalam bersikap dan memberi informasi kepada pasien guna memenuhi kepuasan pasien. *Responsive, Empathy, dan Ansurance* merupakan komponen yang dapat diperhatikan guna meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Cilvia Debi Pratiwi, A. A. (2018). HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MOPUYA KECAMATAN DUMOGA UTARA KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *Jurnal KESMAS*.
- Cynthia Sisilia Toliasso, C. K. (2018). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO. *Jurnal KESMAS*.
- Guspianto, M. E. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*.
- Chinintyas, D. P., & Manalu, P. (2020). *KEPUASAN PASIEN BPJS KESEHATAN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK HAJI MEDAN MABAR*. 3(1), 1–8.
- Cilvia Debi Pratiwi, Adisti A. Rumayar, C. K. F. M. (2018). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Kesmas*, 7(5), 1–11.
- Gunawan, R., & Juanita, J. (2019). *ANALYSIS OF KOTA MEDAN ' S HEALTH SERVICE READINESS IN JKN POLICY*. January.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & . D. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Putra, S. P., & Sari, D. K. S. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Igd Di Puskesmas Penimbung Tahun 2021. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(1), 12–15.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Taekab, A. H., Suryawati, C., & Kusumastuti, W. (2019). Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., Maramis, F. R. R., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Toliasso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO Cynthia*. 7.