

ANALISIS PRESPEKTIF MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PEMBANTU BELAWAN BAGAN DELI

**Dewi Agustina¹, Putri Dina², Sri Devi³, Muhammad Ridwan⁴, Shuffiah Adena Putri⁵,
Nurul Fitriani⁶**

putridina031294@gmail.com

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

ABSTRAK

Akses terhadap layanan kesehatan berkualitas adalah hak dasar setiap individu. Di Indonesia, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan primer kepada masyarakat. Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli adalah salah satu puskesmas yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat, pemahaman perspektif masyarakat terhadap layanan kesehatan perlu dianalisis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Fokus penelitian mencakup identifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan, termasuk kualitas layanan medis, kebersihan puskesmas, dan penilaian fasilitas yang disediakan. Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan dari 40 responden yang dipilih secara acak dari masyarakat usia 11-70 tahun yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Survei mencakup pertanyaan terkait kepuasan masyarakat terhadap layanan medis, penilaian mereka terhadap kebersihan puskesmas, dan penilaian mereka terhadap fasilitas yang disediakan. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan dalam frekuensi kunjungan ke Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli antara responden yang lebih muda dan lebih tua. Mayoritas responden merasa puas dengan layanan medis, menganggap puskesmas bersih, dan menilai fasilitasnya cukup baik. Sebagian besar responden juga merasa bahwa puskesmas memenuhi harapan mereka, terutama dalam hal pelayanan medis. Kesimpulan hasil penelitian ini memberikan wawasan yang penting tentang perspektif masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Puskesmas telah berhasil dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan sebagian besar pasien. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan area-area di mana perbaikan mungkin diperlukan, terutama dalam komunikasi dengan pasien dan pemeliharaan fasilitas kesehatan.

Kata Kunci : *Layanan Kesehatan, Perspektif Masyarakat, Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli, Kepuasan Pasien, Kebersihan, Fasilitas.*

PENDAHULUAN

Akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas adalah hak fundamental setiap individu, dan hal ini tidak terkecuali di Indonesia. Negara ini memiliki sistem kesehatan yang kompleks, dan dalam kerangka sistem ini, Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan primer kepada masyarakat. Salah satu puskesmas yang memainkan peran vital ini adalah Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli, yang terletak di kawasan tersebut. Dalam konteks layanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting, dan untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli memenuhi harapan masyarakat, diperlukan pemahaman yang mendalam tentang perspektif masyarakat terhadap layanan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk menganalisis perspektif masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Dalam upaya mencapai tujuan ini, penelitian ini akan berfokus pada mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas ini. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek kualitas layanan medis yang diberikan, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan.

Penelitian ini akan menggunakan metode pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan data dari 40 responden melalui survei yang dirancang secara cermat. Survei ini akan mencakup sejumlah pertanyaan yang berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan medis yang mereka terima, penilaian mereka terhadap tingkat kebersihan puskesmas, serta penilaian mereka terhadap ketersediaan fasilitas yang disediakan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli.

Penelitian ini memiliki signifikansi yang besar. Hasil penelitian diharapkan akan memberikan wawasan yang berharga tentang perspektif masyarakat terhadap layanan kesehatan di puskesmas ini, dan ini, pada gilirannya, dapat membantu penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, memastikan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, dan memenuhi harapan masyarakat. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini juga diharapkan akan berkontribusi pada literatur yang ada tentang layanan kesehatan di Indonesia, terutama dalam konteks Puskesmas.

Dengan demikian, secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang perspektif masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana masyarakat melihat layanan ini, dan bagaimana layanan tersebut dapat ditingkatkan dan dikembangkan di masa depan. Dengan cara ini, penelitian ini berkontribusi pada peningkatan sistem layanan kesehatan, memastikan bahwa masyarakat menerima layanan kesehatan yang berkualitas dan memenuhi harapan mereka.

Selain itu, tujuan penelitian ini juga mencakup identifikasi masalah-masalah konkret yang mungkin dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Hal ini mencakup hambatan-hambatan seperti jarak fisik ke puskesmas, biaya, atau faktor-faktor budaya yang memengaruhi keputusan mereka untuk mencari perawatan medis. Penelitian ini juga berusaha untuk mengeksplorasi solusi yang mungkin untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi masalah-masalah yang diidentifikasi.

Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis sejauh mana kesadaran masyarakat terhadap program-program kesehatan yang telah disediakan oleh puskesmas, seperti program imunisasi atau program pencegahan penyakit tertentu. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang kesadaran masyarakat, penelitian ini dapat membantu merancang

kampanye pendidikan kesehatan yang lebih efektif dan memastikan bahwa masyarakat memanfaatkan program-program kesehatan yang ada.

Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memberikan pandangan yang komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan, serta mengidentifikasi peluang perbaikan yang dapat meningkatkan akses, kualitas, dan penerimaan layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey untuk menumpulkan data yang diperlukan. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dan statistik untuk menjawab masalah penelitian. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari 40 responden sebagai sampel penelitian yang dipilih secara acak dari masyarakat usia 11-70 tahun yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli.

Data primer dikumpulkan melalui survei yang mencakup pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan medis, penilaian terhadap kebersihan puskesmas, dan penilaian terhadap fasilitas yang disediakan. Survei dilakukan secara langsung dengan mengunjungi Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli dan meminta responden untuk mengisi kuesioner.

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling acak sederhana. Sampel penelitian dipilih secara acak dari masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner dirancang untuk mengukur variabel-variabel yang menjadi fokus penelitian, yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan medis, penilaian terhadap kebersihan puskesmas, dan penilaian terhadap fasilitas yang disediakan.

Penelitian ini memiliki beberapa kelebihan, yaitu dapat memberikan data yang akurat dan representatif tentang persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan, yaitu jumlah sampel yang terbatas dan keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian. Secara keseluruhan, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan teknik sampling acak sederhana. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden menggunakan kuesioner dan kemudian dianalisis secara statistik untuk mendapatkan wawasan yang kuat tentang persepsi pasien dan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli pada tanggal 25-29 Oktober 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mempunyai sampel 40 responden yang di analisis 92,5% pernah berkunjung di puskesmas pembantu bagan deli dan 7,5% belum mengunjungi puskesmas. Responden yang lebih muda jarang mengunjungi puskesmas pembantu bagan deli di bandingkan reponden yang sudah berusia tua, terdiri dari 35 orang (<5 kali) yang jarang berkunjung, 3 orang sering (5-10kali) dan sangat sering 2 orang (>10 kali) dalam setahun. Interaksi Usia dan Kunjungan ke Puskesmas Pembantu Bagan Deli ternyata, ada perbedaan yang signifikan dalam frekuensi kunjungan ke Puskesmas Pembantu Bagan Deli antara responden yang lebih muda dan lebih tua.

Tabel 1. Presentase Kunjungan Masyarakat di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli

Mengunjungi Puskesmas Pembantu Bagan Deli	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
5-10 kali	3	7,5	7,5	7,5
Kurang dari 5 kali	35	87,5	87,5	95,0
Lebih dari 10 kali	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Tabel 2. Jumlah Penggunaan Layanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli

Penggunaan Layanan Kesehatan Di Puskesmas	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak	3	7,5	7,5	7,5
Ya	37	92,5	92,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Data menunjukkan bahwa responden yang lebih muda cenderung jarang berkunjung, sementara responden yang lebih tua memiliki tingkat kunjungan yang lebih tinggi. Dari total 40 responden, sebanyak 35 responden yang termasuk dalam kategori "jarang berkunjung" adalah mereka yang berusia lebih muda. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa responden yang lebih muda memiliki persepsi yang berbeda tentang pentingnya pelayanan kesehatan, atau mereka mungkin lebih sehat secara umum, sehingga kurang sering berkunjung ke puskesmas. Sebaliknya, hanya sejumlah kecil responden yang masuk dalam kategori "sering" (5-10 kali) atau "sangat sering" (>10 kali) adalah mereka yang lebih tua. Hal ini mungkin menandakan bahwa responden yang lebih tua lebih menyadari pentingnya perawatan kesehatan secara teratur dan oleh karena itu lebih sering berkunjung ke Puskesmas.

Tabel 3. *Descriptive Statistics*

Kategori Responden	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Umur	40	11	70	25,40	12,744
Responden Berkunjung	40	1,00	3,00	1,1750	,50064
Kepuasan Layanan Medis	40	1,00	4,00	2,1000	,70892
Layanan Emosional Pasien	40	1,00	3,00	2,0000	,39223
Kepuasan Pasien Berpengaruh	39	1,00	1,00	1,0000	,00000
Valid N (listwise)	39				

Tabel 4. *Frequency, percent dan cumulative percent*

Sejauh Mana Puskesmas Memenuhi Harapan Masyarakat	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Memenuhi Harapan	13	32,5	32,5	32,5
Memenuhi Harapan	25	62,5	62,5	95,0
Sangat Memenuhi Harapan	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Dari data Tabel 4 bahwa sebagian besar responden (62,5%) berasumsi bahwa Puskesmas Pembantu Bagan Deli memenuhi harapan mereka. Hanya sebagian kecil (5%) yang menganggap pelayanan puskesmas sangat memenuhi harapan, sementara 32,5% merasa bahwa pelayanan kurang memenuhi harapan. Mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Pembantu Bagan Deli, karena 62,5% dari mereka menganggap pelayanan tersebut memenuhi harapan mereka. Hal ini mencerminkan bahwa Puskesmas telah berhasil dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan sebagian besar pasien.

Tabel 5. *Fasilitas Kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli*

Fasilitas kesehatan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Baik	23	57,5	57,5	57,5
Kurang Baik	14	35,0	35,0	92,5
Sangat Baik	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Pengelolaan janji waktu temu dari hasil penelitian, sebanyak 80% responden beranggapan bahwa puskesmas baik dalam mengelola janji waktu temu. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pengelolaan janji waktu temu di Puskesmas. Namun, perlu diperhatikan bahwa ada 10% responden yang menganggap waktu pemeliharaan janji temu kurang baik. Hal ini bisa menjadi area perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penilaian aksesibilitas puskesmas sebanyak 72,5% responden beranggapan bahwa puskesmas mudah diakses, sementara 25% responden menganggap bahwa puskesmas

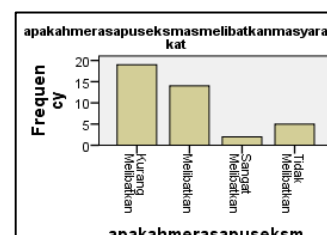
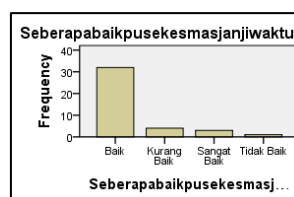
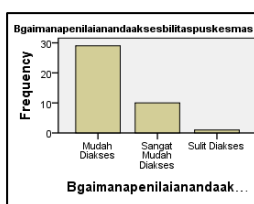
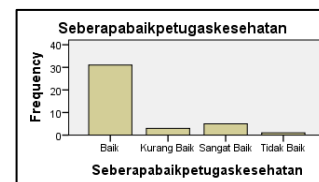
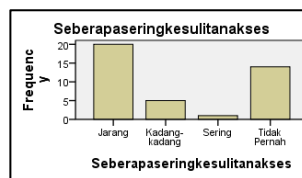
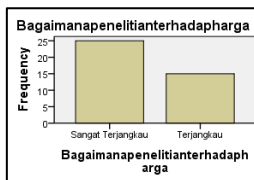
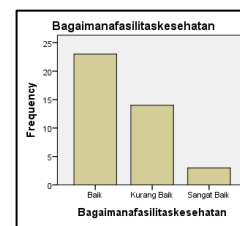
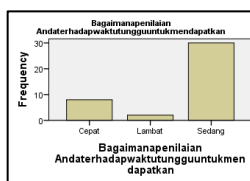
sangat mudah diakses. Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa akses ke puskesmas baik, yang merupakan indikator positif dalam pelayanan kesehatan.

Petugas kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien sebanyak 77,5% responden beranggapan bahwa petugas kesehatan di puskesmas baik dalam komunikasi. Ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan kualitas komunikasi petugas kesehatan. Namun, ada 12,5% responden yang merasa komunikasi kurang baik, dan 2,5% responden merasa komunikasi tidak baik. Ini menunjukkan ada perlu perhatian untuk meningkatkan kualitas komunikasi dengan sebagian kecil masyarakat.

Fasilitas kesehatan di puskesmas dari hasil penelitian, 57,5% responden menganggap fasilitas kesehatan di puskesmas baik, sedangkan 35% responden menganggap fasilitas cukup baik. Namun, 7,5% responden menganggap fasilitas kurang baik. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih cukup puas dengan fasilitas kesehatan di puskesmas, meskipun ada ruang untuk peningkatan.

Mayoritas responden merasa puas dengan pengelolaan janji waktu temu, aksesibilitas puskesmas, komunikasi petugas kesehatan, dan fasilitas kesehatan. Namun, ada sebagian kecil yang merasa kurang puas dalam aspek-aspek tertentu. Oleh karena itu, Puskesmas perlu terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam komunikasi dengan pasien dan pemeliharaan fasilitas kesehatan. Data ini dapat menjadi dasar bagi Puskesmas untuk melakukan perbaikan yang lebih spesifik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Diagram Batang



Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman berkunjung ke Puskesmas Pembantu Bagan Deli, dengan mayoritas dari mereka merasa puas dengan kualitas layanan medis yang diberikan. Terdapat perbedaan signifikan dalam frekuensi kunjungan antara responden yang lebih muda dan lebih tua, di mana responden yang lebih tua cenderung lebih sering berkunjung ke Puskesmas.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap Puskesmas memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, terutama dalam hal fasilitas kesehatan, pengelolaan janji waktu temu, aksesibilitas Puskesmas, komunikasi petugas kesehatan, dan kepuasan layanan emosional pasien. Meskipun demikian, ada beberapa area di mana terdapat sedikit ketidakpuasan, seperti dalam komunikasi dengan pasien dan pemeliharaan fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, Puskesmas perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan aspek-aspek yang mungkin memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran positif tentang Puskesmas Pembantu Bagan Deli, namun juga memberikan pandangan yang berharga tentang area-area di mana perbaikan dapat dilakukan untuk lebih meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Data ini dapat menjadi landasan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam pengembangan Puskesmas dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan lebih baik di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kesehatan maupun Kebersihan dan fasilitas yang ada di Puskesmas Belawan Bagan Batu sudah Baik dengan Presentase 32 orang menyatakan Puas (80%) terkait dengan kualitas pelayanan medis di Puskesmas Belawan Bagan Deli dan sebanyak 31 orang menyatakan Puas dengan presentase (77,50%) Terhadap Program Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Belawan Bagan Deli serta 29 orang masyarakat menyatakan sudah Bersih dengan Presentase (72,50%) Dalam Penilaian kebersihan Terhadap Puskesmas Belawan Bagan Deli dan 23 orang masyarakat menyatakan Sudah Baik dengan presentase (57,50%) terhadap penilaian tentang fasilitas Puskesmas Belawan Bagan Deli.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan medis yang diberikan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Dalam hal kebersihan dan fasilitas, sebagian besar responden menyatakan bahwa Puskesmas tersebut sudah bersih dan fasilitas yang disediakan sudah baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli sudah cukup memuaskan dan kebersihan serta fasilitas yang disediakan sudah baik. Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan bagi pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Belawan Bagan Deli. Hasil ini akan membantu penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, memastikan kepuasan pasien yang lebih tinggi, dan memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Beti Harian, A. W. H. R., 2021. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, Volume Vol. 5 No. 2, , pp. 367-448.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas

- Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33-42.
- Elwindra, P. R., 2015. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Puskesmas Pasar Rebo Tahun 2015. *Jurnal Persada Husada Indonsia*, Volume Vol. 2. No. 7, pp. 19-30.
- Guspianto, M. E. L. R. W., 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, Volume Vol. 7 No. 1, pp. 14-21.
- Lolo Karian Berutu, M. A. E. N., 2020. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis. *InfoSys Journal*, Volume Vol 4 No 2, pp. 158-168.
- Purnamasari, S. A., & Setiyono, B. (2015). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan sebelum dan setelah pemekaran Kota Tangerang Selatan. *Journal of Politic and Government Studies*, 4(3), 31-40.
- Yulina, R. G., 2019. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BELAWAN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, Volume Vol. 2No.1, pp. 26-33.