



# Medical Technology and Public Health Journal

ANALISIS STATUS GIZI TERHADAP TINGKAT KELELAHAN KERJA PADA PEKERJA DIVISI KAPAL PERANG PT.PAL INDONESIA (PERSERO)

*Agus Aan Adriansyah, Tri Asih Imanniyah, Handayani*

UJI EFEKTIVITAS ANTIBAKTERI EKSTRAK KULIT NANAS (*Ananas comosus.L*) TERHADAP PERTUMBUHAN *Ralstonia solanacearum*

*Astherix Putri Yudha dan Ngadiani*

NALISIS PENGARUH KOORDINASI *INTRA-ORGANIZATIONAL* TERHADAP KINERJA PUSKESMAS DALAM PROGRAM PEMANTAUAN PERTUMBUHAN DAN PERKEMBANGAN BALITA

(Studi di Puskesmas Kabupaten Banjar)

*Ayu Riana Sari Azwari*

PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN OPERASI LASIK DI RUMAH SAKIT MATA MASYARAKAT JAWA TIMUR

*Elly Ratnaningsih*

HUBUNGAN STATUS GIZI DAN AKTIVITAS FISIK DENGAN KEBUGARAN JASMANI REMAJA

*Ihda Nur Kasyifa, Mohammad Zen Rahfiludin, Suroto*

UJI DAYA TERIMA PADA *JELLY DRINK* KENIKIR (*Cosmos caudatus* Kunth.)

*Lina Muflihatul Hamidah, Wiwik Afridah, Endah Budi Permana Putri*

GAMBARAN POLA MAKAN DAN AKTIVITAS FISIK PENDERITA DIABETES MELLITUS DI RW 01 KELURAHAN JAGIR SURABAYA

*Novera Herdiani*

KEPUASAN LAYANAN KESEHATAN POLI UMUM DI RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO SIDOARJO

*Nur Ilahi Anjani*

GAMBARAN MANAJEMEN TEMPAT TIDUR RAWAT INAP KELAS 3 DI RSUD Dr. M. SOEWANDHIE SURABAYA

*Nurul Jannatul Firdausi, Agus Aan Adriansyah*

IDENTIFIKASI *WASTE* DI RUANG RAWAT JALAN DAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA

*Puryanti*

CORRELATION OF TOTAL KOLESTEROL WITH DIABETES MELLITUS TYPE 2 IN MEN

*Rahayu Anggraini*

UPAYA PENINGKATAN ANGKA KELENGKAPAN CATATAN PENERIMAAN PESAN MEDIS PADA UNIT KEPERAWATAN RSI UNISMA MALANG

*Saptono Putro, Lukman Hakim, Tri Wahyu Sarwiyata*

KEBUTUHAN DAN PERMINTAAN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN MATA: SEBUAH SURVEI DARI PENDUDUK SURABAYA

*Umi Nur Khasanah*

EDITORIAL STAFF MEDICAL TECHNOLOGY AND PUBLIC HEALTH JOURNAL

**Editor in Chief**

Wiwik Afridah, SKM, M.Kes

**Executive Editors**

Firdaus, S.Kep. Ns., M.Kes

**Board of Editors/ Reviewer**

Prof. Dr. Tjipto Suwandi. dr., MOH., Sp.Ok

Prof. Dr. Tri Martiana, dr., MS.

Prof. Dr. Chatarina U. Wahjuni, dr., MS., MPH.

Prof. Dr. Merryana Adriani, SKM., M.Kes.

Prof. Dr. Jusak Nugraha, dr., MS., Sp.PK(K)

Prof. Dr. Aryati, dr., MS., Sp.PK(K)

Dr. Handayani, dr., M.Kes.

Ir. Yustinus Denny Ardyanto Wahyudiono, MS.

Dr. Sri Adiningsih, dr., MS., MCN.

Dr. Santi Martini, dr., M.Kes.

Dr. Juliana Christyaningsih, M.Kes.

Dr. Siti Nur Husnul Yusmiati, M.Kes.

Dr.Med. Hartian Pansori, M.Kes., Path.

Dr. Rahayu Anggraini, SKM., M.Si

Dr. M. Yusuf Alamudi, S.Si., M.Kes.

Dr. Miswar Fattah, M.Si.

**Manuscript Editor**

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.

Andreas Putro Ragil Santoso, SST., M.Si

Pratiwi Hariyani Putri, S.Gz., M.Kes.

**Web Editor**

Permadina Kanah A, S.Si., M.Si

---

**Contact Address**

Kampus B Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Jl. Raya Jemursari 51-57 Surabaya Telp : 031-8479070, 8472040; Fax : 031-8433670

Email : [journal.fkes@unusa.ac.id](mailto:journal.fkes@unusa.ac.id)

Web: <http://journal.unusa.ac.id>

**Contact Person**

Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes.

Mobile: 081335770075



# KEPUASAN LAYANAN KESEHATAN POLI UMUM DI RSIA ARAFAH ANWAR MEDIKA SUKODONO SIDOARJO

**Nur Ilahi Anjani**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga  
Email: [nurilahianjani@yahoo.com](mailto:nurilahianjani@yahoo.com)

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the satisfaction of patients in using health services at general poly hospital of Arafah Anwar Medika Sukodono in Sidoarjo. The survey was conducted on 50 new patients who received health services at Polia General Hospital Anwar Medika Sukodono Sidoarjo Regency. Instruments are structured questionnaires through PSQ (Patient Satisfaction Questionnaire). Data were analyzed using descriptive statistical test through the frequency distribution table. Research shows the satisfaction of respondents to service in general poly in general and the satisfaction of respondents related to facilities in the general poly is good. Satisfaction of respondent to physician ability and doctor's accuracy is good. Satisfaction of respondent to attitude of doctor and nurse to patient have good. Satisfaction of respondent on giving information from doctor have good. Satisfaction of respondents related to the conformity of cost is good. Satisfaction of respondents at the time of examination is also good. And the satisfaction of respondents related to the access of respondents is good. This research recommends follow-up related inputs, suggestions, complaints from the public related to the service so as to provide the best solution to the problems faced by customers and conduct regular and continuous surveys to maintain the quality of service.*

**Keywords:** *Satisfaction, Health Services, General Poly*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan poli umum RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono di Sidoarjo. Survei dilakukan terhadap 50 pasien baru yang mendapatkan layanan kesehatan di Poli Umum RSIA Anwar Medika Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Instrumen berupa kuesioner terstruktur melalui PSQ (*Patient Satisfaction Questionnaire*). Data dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif melalui tabel distribusi frekuensi. Penelitian menunjukkan kepuasan responden terhadap pelayanan di poli umum secara umum dan kepuasan responden terkait fasilitas yang ada di poli umum sudah baik. Kepuasan responden terhadap kemampuan dokter dan ketelitian dokter sudah baik. Kepuasan responden terhadap sikap dokter dan perawat kepada pasien sudah baik. Kepuasan responden pada pemberian informasi dari dokter sudah baik. Kepuasan responden terkait kesesuaian biaya yang dikeluarkan sudah baik. Kepuasan responden pada lama waktu pemeriksaan juga sudah baik. Serta kepuasan responden terkait akses responden sudah baik. Penelitian ini merekomendasikan adanya follow up terkait masukan, saran, aduan dari masyarakat terkait dengan pelayanan sehingga dapat memberikan solusi yang terbaik untuk permasalahan yang dihadapi pelanggan dan melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas pelayanan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Layanan Kesehatan, Poli Umum

## PENDAHULUAN

Layanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersamaan dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat.<sup>1</sup> Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, maka semakin tinggi tuntutan masyarakat akan kualitas layanan kesehatan, maka fungsi layanan kesehatan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pada konsumen. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu layanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen, maka semakin baik pula mutu layanan kesehatan.

Pengukuran kepuasan konsumen merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan layanan kesehatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Pemantauan terhadap layanan yang diberikan juga harus dilakukan secara terus menerus, dengan tujuan untuk melihat apakah layanan yang bermutu telah diberikan kepada pengguna jasa layanan kesehatan.<sup>2</sup>

Namun pada kenyataannya, hal yang menjadikan kepuasan pelanggan menjadi hal yang sulit diwujudkan karena sering kali persepsi produsen tentang harapan pelanggan tidak sejalan dengan apa yang diharapkan/dipersepsikan konsumen tentang suatu produk barang maupun jasa. Selain itu, kepuasan juga merupakan hasil akumulasi dan proses yang berkepanjangan. Setiap saat tingkatkepuasan akan selalu berubah dan setiap transaksi/kontak antara produsen dan konsumen akan menjadi hal yang memberi pengaruh penting bagi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan poli umum RSIA Arafah Anwar Medika Sukodono di Sidoarjo.

## METODE PENELITIAN

Sebuah survei dilakukan terhadap 50 pasien baru yang mendapatkan layanan kesehatan di Poli Umum RSIA Anwar Medika Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Instrumen berupa kuesioner terstruktur melalui PSQ (*Patient Satisfaction Questionnaire*) yang telah disediakan. Pertanyaan kuesioner terdiri dari karakteristik responden dan *utility* tentang kepuasan pasien setelah mendapatkan layanan

kesehatan. Data dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif melalui tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui gambaran karakteristik responden dan gambaran tentang kepuasan pasien setelah mendapatkan layanan kesehatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Ciri Responden

Variabel	n	%
<b>Umur</b>		
15-30 tahun	26	52
31-45 tahun	13	26
46-60 tahun	8	16
61-75 tahun	3	6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	21	42
Perempuan	29	58
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD/MI	7	14
SMP/MTS	9	18
SMA/MA/SMK	25	50
S1	7	14
S2	2	4
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
Pegawai negeri sipil	0	0
Pegawai swasta	14	28
Wiraswasta	9	18
Tidak bekerja	2	4
Lain-lain	25	50
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
Di bawah UMK	35	70
UMK	10	20
Di atas UMK	5	10
<b>Kepemilikan Asuransi</b>		
Ya	30	60
Tidak	20	40

Tabel 1 menunjukkan mayoritas usia responden adalah usia 15-30 tahun (52%); jumlah responden laki-laki dan perempuan hampir sama; mayoritas adalah lulusan SMA/MA/SMK (50%); mayoritas responden

lain-lain (pelajar, mahasiswa, dan ibu rumah tangga) (50%); mayoritas responden memiliki pendapatan di bawah UMK (70%); mayoritas responden memiliki asuransi kesehatan (60%).

### Kepuasan Responden

Tabel 2. Kepuasan Responden

Variabel	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)
<b>General Satisfaction</b>		
Layanan	47 (94)	3 (6)
Fasilitas	45 (90)	5 (10)
<b>Technical Quality</b>		
Kemampuan dokter	46 (92)	4 (8)
Ketelitian dokter	47 (94)	3 (6)
<b>Interpersonal Manner</b>		
Sikap dokter	47 (94)	3 (6)
Sikap perawat	46 (92)	4 (8)
<b>Communication</b>		
Pertanyaan keluhan	47 (94)	3 (6)
Penjelasan pemeriksaan	44 (88)	6 (12)
<b>Financial Aspects</b>		
Kesesuaian biaya	35 (70)	15 (30)
<b>Time Spent with Doctor</b>		
Lama pemeriksaan	40 (80)	10 (20)
<b>Accessibility and Convenience</b>		
Akses mendapat layanan	46 (92)	4 (8)
Waktu tunggu layanan	35 (70)	15 (30)

Tingkat puas pada variabel *general satisfaction* termasuk tinggi. Tingkat kepuasan pada layanan poli umum pada kategori puas sebesar 94%. Sedangkan tingkat kepuasan pada fasilitas poli umum pada kategori puas sebesar 90%.

Sebanyak 60% responden tidak puas terhadap fasilitas yang ada di poli umum berpendidikan terakhir S1, dan sebesar 55% terbanyak mengatakan puas adalah dari responden yang berpendidikan terakhir SMA/MA/SMK, dan yang mengatakan sangat puas

mayoritas sebesar 67% berpendidikan terakhir SD/MI. Hal ini berarti bahwa ada perbedaan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan terhadap fasilitas umum. 100% Responden yang mengatakan tidak puas terhadap fasilitas yang ada di poli umum adalah responden yang memiliki asuransi. Namun mayoritas responden yang mengatakan puas dengan 57% juga dari kalangan yang memiliki asuransi.

Mayoritas responden puas terkait variabel *technical quality*. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dokter dalam memberikan layanan kepada pasien sudah baik. berdasarkan tingkat pendidikan, responden berpendidikan SMP/MTs lebih banyak yang tidak puas terhadap kemampuan dokter dalam memeriksa sebesar 67%. Sedangkan 49% responden yang terbanyak menyatakan puas terhadap kemampuan dokter dalam memeriksa berpendidikan SMA/MA/SMK. Hal ini menandakan ada perbedaan antara tingkat pendidikan responden dengan kepuasan terhadap kemampuan dokter dalam memeriksa.

Mayoritas responden puas terkait variabel *interpersonal manner*. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dokter dan perawat dalam memberikan layanan sudah baik. Responden berjenis kelamin laki-laki menyatakan tidak puas lebih banyak daripada perempuan sebanyak 75%, sedangkan responden perempuan yang menyatakan puas terhadap sikap perawat kepada pasien lebih banyak yakni 66% daripada laki-laki. Hal ini menandakan ada perbedaan kepuasan antara responden laki-laki

dan perempuan dalam hal sikap perawat kepada pasien. Responden yang menyatakan tidak puas terbanyak adalah dari yang berpendidikan SMP/MTS sebesar 67%, Sedangkan yang menyatakan puas terhadap Sikap dokter kepada pasien sebesar 61% dari responden berpendidikan SMA/MA/SMK.

Mayoritas responden puas terkait variabel *communication*. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dokter pada pasien dalam menanyakan keluhan, menjelaskan tujuan pemeriksaan dan menjelaskan hasil pemeriksaan sudah baik. Responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada pegawai swasta sebanyak 67%. Sedangkan responden yang menyatakan puas lebih banyak pada golongan ibu rumah tangga, pelajar dan mahasiswa sebesar 58%. Hal ini menandakan ada perbedaan antara pekerjaan dengan kepuasan terhadap kemampuan dokter dalam menanyakan keluhan pasien.

Terdapat responden yang menyatakan sangat tidak puas terhadap *financial aspects*. Hal ini kemungkinan dikarenakan rumah sakit merupakan rumah sakit swasta, sehingga biaya lebih mahal jika dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah. Meskipun ada responden yang menyatakan sangat tidak puas, akan tetapi persentase responden yang puas lebih banyak. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa biaya yang dikeluarkan sudah sesuai dengan layanan yang diperoleh responden. Responden yang

menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden yang memiliki asuransi sebanyak 60%. Sedangkan responden yang menyatakan sangat puas lebih banyak pada responden yang tidak memiliki asuransi sebesar 80%. Hal ini menandakan perbedaan antara kepemilikan asuransi dan kesesuaian biaya.

Sebagian besar responden merasa puas terhadap lama waktu pemeriksaan di poli umum. Hal ini menunjukkan bahwa lama waktu pemeriksaan sudah sesuai dengan harapan responden (pasien). responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden wiraswasta Sebanyak 30%. Sedangkan responden yang menyatakan sangat puas lebih banyak pada golongan ibu rumah tangga, pelajar dan mahasiswa sebesar 75%. Hal ini menandakan ada perbedaan antara pekerjaan dengan lama waktu pemeriksaan.

Kepuasan responden terhadap waktu tunggu di poli umum menunjukkan bahwa sepertiga responden (30%) mengatakan tidak puas dengan waktu tunggu layanan, tetapi mayoritas responden lainnya sebanyak 70% sudah puas dengan layanan waktu tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu layanan di poli umum sudah sesuai dengan layanan yang diberikan. Responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada responden wiraswasta sebanyak 67%. Sedangkan responden yang menyatakan sangat puas lebih banyak pada golongan ibu rumah tangga, pelajar dan mahasiswa sebesar 80%. Hal ini menandakan

ada perbedaan antara pekerjaan dengan kepuasan terhadap akses untuk memperoleh layanan kesehatan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian menjelaskan bahwa distribusi kepuasan responden terhadap layanan di poli umum secara umum dan kepuasan responden terkait fasilitas yang ada di poli umum sudah puas yaitu 88% dan 84%.

### **Saran**

Perlu adanya *follow up* terkait masukan, saran, aduan dari masyarakat terkait layanan sehingga dapat memberikan solusi terbaik untuk permasalahan yang dihadapi pelanggan. Serta melakukan survei secara berkala dan berkesinambungan untuk menjaga kualitas layanan.

## **REFERENSI**

1. Praptiwi, Atlastieka. (2009). Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Kesehatan. Jawa Barat: Universitas Padjadjaran.
2. Andriani, S. (2009). Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Bidan Layanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, 2 (1), pp. 71-79.
3. Mankiw, Gregory. (2006). Principles of economics: Pengantar Ekonomi Mikro. Jakarta: Salemba Empat.
4. Rosyidi, Suherman. (2005). Pengantar Teori Ekonomi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
5. Samuelson, A. (2003). Ilmu Mikro Ekonomi. PT. Media Global Education: Jakarta.

**Medical Technology  
and Public Health Journal**

Website : <http://journal.unusa.ac.id>

Email : [journal.fkes@unusa.ac.id](mailto:journal.fkes@unusa.ac.id)



Penerbit UNUSA PRESS  
Surabaya

