

Analisis Kepuasan Keluarga Pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat

Aliya Devi Ramadyta

Universitas Teknologi Digital, aliya10120207@digitechuniversity.ac.id

Riyan Hadithya

Universitas Teknologi Digital, riyanhadithya@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting saat ini karena berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan kesehatan primer seperti yang diberikan oleh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan tersebut adalah tingkat kepuasan pasien dan keluarganya. Studi tentang kepuasan keluarga pasien dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan_Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Lembang, Kabupaten Bandung Barat.

Desain/Metode_Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif kepada keluarga pasien yang mengunjungi Puskesmas Lembang. Pengumpulan data dilakukan secara acak selama periode tertentu. . Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui instrumen kuesioner yang disebarakan kepada keluarga pasien di berbagai pusat pelayanan kesehatan. Selain itu, data sekunder akan diperoleh dari literatur ilmiah dan studi terkait untuk memberikan dasar teoritis yang kuat bagi pengembangan model. Data yang terkumpul sebanyak 50 sampel dari keluarga pasien dan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien.

Temuan_Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan terutama pada skor jawaban tertinggi sebesar 4.10 yang mana artinya keamanan yang diberikan sudah baik dan hal ini mungkin menjadi faktor kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat.

Implikasi_Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan keluarga pasien dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Lembang Kabupaten Bandung Barat, untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya. Tipe Penelitian_ Studi Empiris

Kata Kunci : *Keluarga Pasien, Kepuasan, Pelayanan*

I. Pendahuluan

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting saat ini karena berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Pelayanan kesehatan mencakup segala bentuk upaya dan kegiatan yang bertujuan untuk pencegahan dan pengobatan penyakit. Ini mencakup berbagai usaha dan tindakan untuk meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan guna mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat

(kepuasan konsumen) melalui pelayanan yang efektif, yang juga akan memberikan kepuasan kepada penyedia layanan (kepuasan penyedia) dalam institusi yang dikelola secara efisien (kepuasan institusional) (Ariga, 2020).

Pada dasarnya, pelayanan kesehatan menitikberatkan pada pelayanan promotif dan preventif. Pelayanan promotif bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat ke arah yang lebih baik, sedangkan pelayanan preventif bertujuan untuk mencegah masyarakat agar tidak jatuh sakit dan terhindar dari penyakit. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan masyarakat tidak hanya fokus pada pengobatan individu yang sedang sakit, tetapi yang lebih penting adalah upaya pencegahan (preventif) dan peningkatan kesehatan (promotif). Bentuk pelayanan kesehatan tidak terbatas pada Puskesmas atau Balai Kesehatan Masyarakat saja, tetapi juga mencakup berbagai kegiatan lain yang secara langsung meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit, atau secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan (Calundu, 2018). Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil, tidak diskriminatif dan mengutamakan kebutuhan masyarakat. Puskesmas sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan di tingkat primer memiliki peran strategis dalam upaya penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada intinya, keberhasilan Puskesmas tidak hanya tercermin dari aspek teknis pelayanan medis, tetapi juga dari sejauh mana Puskesmas mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pasien serta keluarganya (Lestari,2020).

Pentingnya memahami kepuasan keluarga pasien bukan hanya sebagai evaluasi atas pelayanan kesehatan, melainkan juga sebagai indikator yang dapat memberikan gambaran holistik tentang kualitas dan efektivitas Puskesmas dalam memberikan layanan kesehatan secara menyeluruh. Dalam konteks ini, analisis kepuasan keluarga pasien menjadi instrumen yang relevan untuk memahami sejauh mana pelayanan Puskesmas memenuhi harapan dan kebutuhan keluarga pasien (Purnamasari, 2020). Hal tersebut diperjelas dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bahwa setiap masyarakat berhak atas pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya tanpa membedakan suku, golongan, agama, jenis kelamin, status sosial dan ekonomi. Melihat peran keluarga sebagai pendukung dan pengambil keputusan utama dalam konteks perawatan pasien, kepuasan keluarga menjadi cerminan yang signifikan atas keberhasilan interaksi dan komunikasi antara petugas kesehatan dengan keluarga pasien. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keluarga pasien di Puskesmas akan memberikan wawasan yang berharga untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Fauziyah,2021). Kepuasan keluarga pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan kesehatan telah memenuhi harapan dan kebutuhan keluarga pasien selama perawatan. Hal ini meliputi aspek komunikasi, keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan, kualitas perawatan, serta empati dan dukungan yang diberikan oleh tim medis (Munjianti, dkk., 2023).

Studi tentang kepuasan keluarga pasien dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan memahami latar belakang dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keluarga pasien, rumah sakit dan lembaga kesehatan lainnya dapat mengidentifikasi area-area perbaikan dan mengembangkan strategi untuk meningkatkan pengalaman pasien dan keluarganya. Penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan keluarga pasien berkaitan erat dengan hasil perawatan pasien. Keluarga yang puas dengan pelayanan kesehatan cenderung lebih terlibat dalam perawatan pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pemulihan yang lebih baik. Oleh karena itu, memahami latar belakang dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan keluarga pasien merupakan bagian penting dari upaya untuk meningkatkan keseluruhan kualitas perawatan kesehatan (Sharon & Santosa, 2017).

SOP (Standard Operating Procedure) pada kepuasan keluarga pasien juga adalah suatu prosedur yang harus diikuti oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarganya. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pasien dan keluarganya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada umumnya, SOP ini meliputi penerimaan pasien baru,

Kesadaran akan pentingnya melibatkan keluarga dalam perawatan pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memfasilitasi pemulihan yang lebih baik, pemenuhan kebutuhan pasien, dan pemberian informasi obat. Lembaga kesehatan dapat mengembangkan SOP yang sesuai untuk memastikan bahwa perawatan yang diberikan tidak hanya efektif secara medis tetapi juga memperhatikan kepuasan dan dukungan keluarga pasien. Hal ini dapat mencakup komunikasi terbuka, melibatkan keluarga dalam pengambilan keputusan, dan menyediakan informasi yang memadai untuk mengurangi kecemasan keluarga.

Penelitian yang dilakukan oleh Fanny Meylita Siloho pada tahun 2022 dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap rumah Sakit Santa Elisabeth Menda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kualitas kurang baik dan kurang puas sebesar 64,1.0% dengan jumlah 41 responden. Pasien dengan kualitas pelayanan baik dan puas sebesar 40,6% dengan jumlah 26 responden. Uji statistik menunjukkan hasil p-value 0,004. Hal ini berarti ada antara hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabet Medan Tahun 2022 dengan keeratan korelasi $r = 0,354$, oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan perlu diperhatikan dan diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.

Penelitian selanjutnya berjudul Faktor-faktor yang Berhubungan dengan kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Metode penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *crus arctional* Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner Subyek penelitian sebanyak 67 responden pasien rawat jalan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling Data* dianalisa menggunakan uji Chi-Square dan uji Regresi Logistik Berganda Hasil analisis univariant bahwa pasien rawat jalan yang puas dengan pelayanan kesehatan 55 orang (82,1%) dan yang tidak puas 12 orang (17,9%) hasil analisis bivariate menunjukan dari 8 ada 2 variable yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan. Faktor assurance merupakan faktor dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sebaiknya manajemen rumah sakit, selalu meningkatkan mutu pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dan loyalitas dari pasien.

Pada hasil pra-survey yang dilakukan pada Pasien/ keluarga pasien di Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat, dari 30 keluarga pasien/ pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat. Terdapat 46 Total skor responden mengatakan ya/puas dengan pelayanan di Puskesmas. Sedangkan 27 Total skor responden mengatakan netral/kurang puas. Dan 47 Total skor responden mentakan tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat. Berikut table hasil pra-survey mengenai topik kepuasan pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat :

Tabel 1. Hasil Pra-survey

No	Pernyataan	Skor		
		Ya	Netral	Tidak
1.	Kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan saya	5	6	9
2.	Pelayanan yang diberikan cepat dan efisien	5	4	11
3.	Informasi untuk pelayanan mudah saya temukan	7	8	5
4.	Saya merasa pelayanan yang diberikan berfokus pada pasien	9	3	8
5.	Saya merasa tidak terdapat perbedaan pelayanan	14	3	3
6.	Saya memilih pelayanan di puskesmas Lembang karena merasa aman	6	3	11
Total Skor		46	27	47

Sumber : Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana tanggapan mengenai kepuasan keluarga pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat serta bertujuan untuk untuk mengetahui tanggapan mengenai kepuasan keluarga pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat

Dengan demikian tulisan ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan keluarga pasien pada Puskesmas Lembang tidak hanya akan memberikan gambaran mengenai keberhasilan Puskesmas dalam memenuhi harapan dan kebutuhan keluarga pasien, tetapi juga akan menjadi dasar untuk pengembangan strategi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di tingkat primer. Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui kepuasan keluarga pasien di Puskesmas Lembang maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Keluarga Pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat”.

II. Kajian Teori

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan (outcome) produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci penting meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan, health care provider perlu menyadari bahwa keuntungan utama system pelayanan kesehatan adalah pasien. Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Sumartini & Tias, 2019).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Soelasih (2004), mengemukakan apabila nilai harapan sama dengan nilai persepsi maka konsumen sangat puas dan apabila nilai harapan lebih besar dari nilai persepsi maka konsumen tidak puas. Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masalah, komentar atau saran dari pengguna dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan dalam melayani dan memuaskan konsumen. Ada tiga harapan mengenai suatu produk atau jasa yang diidentifikasi oleh beberapa peneliti adalah kinerja yang wajar, kinerja yang ideal dan kinerja yang diharapkan (Syukri, 2014).

Kepuasan adalah suatu perasaan yang timbul setelah mendapatkan pelayanan. Sedangkan pasien merupakan konsumen pengguna jasa layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu kondisi di mana keinginan, harapan dipenuhi. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak memiliki mutu dan kualitas dalam memberikan fasilitas kesehatan (Qomariah, 2016).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berarti merasa senang, lega, atau perasaan senang dan kelegaan yang timbul dari sesuatu yang memuaskan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang dan lega seseorang yang timbul setelah mengonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pasien merujuk pada tingkat perasaan yang dirasakan pasien setelah menerima layanan kesehatan dan membandingkannya dengan harapan mereka. Kepuasan pasien merupakan bagian integral dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi bagian tak terpisahkan dari penilaian mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Esty, 2023). Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari

kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit (Mutiara & Yusmanisari, 2022). Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/ pasien (Riandi & Yuliawati, 2018).

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi. Pasien harus puas dalam semua hal tersebut (Andriani, 2017).

A. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dikutip dari news unair (2022) dalam Nugrahani dan Arifputri (2023) dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu effective (efektif), efficient (efisien), accessible (dapat diakses), patient-centred (berfokus pada pasien), equitable (adil), dan safe (aman). Berikut dimensi dan indikator kepuasan pasien:

1. Dimensi efektif memberikan perawatan kesehatan yang berbasis bukti dan memberikan hasil yang lebih baik untuk individu dan masyarakat berdasarkan kebutuhan. Layanan kesehatan haruslah efektif, artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada.
2. Dimensi efisien memberikan perawatan kesehatan dengan cara yang memaksimalkan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan sangat terbatas.
3. Dimensi akses, artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa.
4. Dimensi yang berpusat pada pasien memberikan perawatan kesehatan yang mempertimbangkan preferensi dan aspirasi pengguna layanan perorangan dan budaya masyarakat mereka. Rumah sakit bertanggung jawab untuk memberikan proses yang mendukung hak pasien dan keluarganya selama dalam pelayanan. Setiap pasien adalah unik, dengan kebutuhan, kekuatan, budaya dan kepercayaan masing-masing. Rumah sakit membangun kepercayaan dan komunikasi terbuka dengan pasien untuk memahami dan melindungi nilai budaya, prikososial serta nilai spiritual pasien.
5. Dimensi adil memberikan perawatan kesehatan yang tidak membedakan kualitasnya karena karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, ras, etnisitas, lokasi geografis, atau status sosial ekonomi. petugas rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan harus adil dan memberikan perlakuan yang sama terhadap pasien dan menghormati hak pasien.
6. Dimensi keamanan maksudnya layanan kesehatan itu harus aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari meminimalkan resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri..

III. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipergunakan penelitian ini yaitu pendekatan penelitian Kualitatif. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif, landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan, (Priadana & Sunarsi, 2021).

Metode penelitian yang diterapkan dalam kajian ini merupakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan penyebaran kuesioner. Dengan merespons permasalahan yang diajukan, fokus penelitian diarahkan untuk menganalisis tingkat kepuasan keluarga pasien dan pasien rawat jalan di Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat. Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui instrumen kuesioner yang disebarakan kepada keluarga pasien di berbagai pusat pelayanan kesehatan. Selain itu, data sekunder akan diperoleh dari literatur ilmiah dan studi terkait untuk memberikan dasar teoritis yang kuat bagi pengembangan model.

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam meningkatkan pemahaman tentang kepuasan keluarga pasien, memperkuat interaksi antara keluarga dan penyedia layanan kesehatan, dan merinci elemen-elemen kritis yang perlu diperhatikan untuk menciptakan lingkungan perawatan yang optimal. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi lembaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan keluarga pasien dan, pada akhirnya, memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu dengan cara memandang objek kajian sebagian suatu sistem. Sugiyono (2017:9) Metode kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah salah satu teknik non-probability sampel yaitu sampling purposive. Sampling purposive merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:85). Sampel yang diambil berdasarkan non-probability sampel yaitu sampling purposive, dimana peneliti hanya memperbolehkan populasi yang telah terdaftar pada pelayanan Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat dan telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat untuk dipilih menjadi sampel penelitian ini.

Dalam penelitian ini, indikator yang diteliti adalah sebanyak 6 indikator yaitu: variabel kepuasan keluarga pasien sebanyak 6 indikator. Selanjutnya, dari rentang ukuran sampel 5-10, ukuran sampel yang dipilih adalah 8 dengan pertimbangan agar jumlah sampel sesuai pendapat Ferdinand (2014: 173). Berdasarkan penjelasan di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan melalui formula:

$$N = \text{jumlah indikator} \times 8$$

$$N = 6 \times 8$$

$$N = 48 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka didapatkan sample penelitian yang diperlukan sebanyak 48 responden dan dibulatkan menjadi 50 responden untuk menghindari adanya bias penelitian.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Tabel 2. Rata-Rata Nilai Pernyataan Kepuasan Keluarga Pasien (X)

No	Pernyataan	Skor					Total	Rata-rata	Ket
		SS	S	KS	TS	ST S			
1	Pelayanan yang dilakukan dinilai telah efektif.	65	72	57	0	0	194	3.88	Baik

2	Memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien.	45	100	48	0	0	193	3.86	Baik
3	Memberikan Pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien.	50	92	51	0	0	193	3.86	Baik
4	Pelayanan kesehatan dilakukan secara maksimal dengan penggunaan sumber daya dan menghindari pemborosan sumber daya kesehatan sangat terbatas.	35	96	48	6	0	185	3.70	Baik
5	Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan.	80	72	33	10	0	195	3.90	Baik
6	Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat.	45	80	48	10	0	183	3.66	Baik
7	Layanan kesehatan mudah di akses.	50	88	45	6	0	189	3.78	Baik
8	Puskesmas memiliki petunjuk yang jelas.	70	80	39	6	0	195	3.90	Baik
9	Seluruh informasi mengenai pelayanan dapat diakses oleh pasien maupun keluarga pasien.	75	76	42	2	1	196	3.92	Baik
10	Pelayanan yang diberikan mempertimbangkan preferensi dan aspirasi pengguna layanan perorangan dan budaya masyarakat.	55	68	66	0	0	189	3.78	Baik
11	Pelayanan yang diberikan memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.	60	80	48	4	0	192	3.84	Baik
12	Pelayanan yang diberikan tidak membedakan kualitas dan memberikan perlakuan yang sama terhadap pasien.	55	76	57	0	1	189	3.78	Baik
13	Menanggapi keluhan pasien tanpa membedakan.	60	92	42	0	1	195	3.90	Baik
14	Melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.	80	84	39	0	0	203	4.06	Baik
15	Keamanan pasien baik keluarga pasien terjamin oleh pihak puskesmas.	80	92	33	0	0	205	4.10	Baik
Σ Rata-rata X								57.9 2	
Rata-rata X								3.86	Baik

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa nilai tertinggi pernyataan variabel harga terdapat pada pernyataan “Keamanan pasien baik keluarga pasien terjamin oleh pihak puskesmas” dengan nilai rata-rata sebesar 4.10. sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan “Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat” dengan nilai rata-rata sebesar 3.66. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel kepuasan keluarga pasien pada penelitian ini dapat dinyatakan baik, karena nilai rata-rata variabel ini sebesar 3,86 yaitu berada pada kategori 4 (Baik).

Berdasarkan hasil skor jawaban diatas maka didapatkan pernyataan dengan skor tertinggi dalam pernyataan “Keamanan pasien baik keluarga pasien terjamin oleh pihak puskesmas” dengan nilai rata-rata sebesar 4.10 dikarenakan dengan adanya pengawasan keamanan yang baik seperti banyaknya tenaga medis yang berjaga sehingga keluarga pasien dan pasien merasa sangat aman. Pernyataan ini termasuk kedalam dimensi Aman dalam kepuasan keluarga pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat menunjukkan pentingnya keamanan fisik, psikologis, dan informasi selama proses perawatan, termasuk kebijakan keamanan yang ketat, komunikasi yang transparan, dan lingkungan yang bersih dan steril. Sehingga memberikan rasa percaya dan nyaman bagi keluarga pasien dalam menerima layanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Mahmud (2020) bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dari segi keamanan di Puskesmas diantaranya adalah: sistem operasional sudah berbasis komputer sehingga dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan data pasien, peralatan dan tempat tidur sudah memenuhi standar sehingga kontrol pencegahan terhadap kejadian tidak diharapkan dapat diminimalisir.

Pernyataan kedua yang perlu diperhatikan adalah pernyataan “Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat” dengan nilai rata-rata sebesar 3.66. Dimana hasil skor jawaban pada pernyataan tersebut menunjukan hasil skor jawaban terendah hal ini dikarenakan kurang cepat dan tanggapnya tenaga medis dalam memberikan pelayanan sehingga keluarga pasien dan pasien merasa kurang puas. Pernyataan tersebut termasuk kedalam dimensi Efisien pada kepuasan keluarga pasien yang menekankan pentingnya pengelolaan waktu yang baik dalam proses perawatan pasien, termasuk waktu tunggu yang minimal, proses pelayanan yang cepat dan efisien dalam memenuhi kebutuhan medis pasien penggunaan sumber daya yang efektif, dan pengurangan hambatan administratif, sehingga memberikan pengalaman yang lebih lancar dan efisien bagi keluarga pasien. Hal ini sejalan dengan pernyataan kartini dkk (2016) dalam pertiwi dkk (2016) yang mengatakan bahwa pelayanan yang terpenting menjadikan kepuasan pasien adalah pada pelayanan kesehatan yaitu mengenai keefektifan dan efisiensi yang dilakukan oleh puskesmas, karena kualitas puskesmas dibangun sebagai jasa kesehatan pada kualitas pelayanan medis dan keperawatan yang diberikan kepada pasien dengan menggunakan strategi kegiatan jaminan mutu.

Dengan adanya skor jawab tertinggi dan terendah serta skor jawaban pada hasil penelitian menunjukan kepuasan keluarga pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat berpengaruh positif dan menunjukan pada Kategori BAIK dengan nilai rata-rata skor jawaban adalah 3.86 walaupun masih ada catatan yang memerlukan perbaikan pada beberapa pernyataan yang diberikan oleh pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Gerson yang dikutip oleh Febriyanti dkk (2022), penilaian "baik" menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan memiliki kualitas yang cukup baik, meskipun tidak semua keinginan pasien terpenuhi sepenuhnya.

V. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui kuesioner dan studi literatur maka disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan keluarga pasien yang mana pada hasil penelitian menunjukan Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat dapat dikatakan memuaskan dan efektif dalam memberikan pelayanan dikarenakan melalui penilaian 6 dimensi yang diberikan terdapat 4 dari 6 dimensi yang dikatakan memuaskan dan 2 dari 6 memerlukan peningkatan yaitu perlu adanya peningkatan pada efisiensi dan keberpusatan pada pasien.

Peneliti menyarankan agar Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat meningkatkan kualitas pelayanan yang fokus terhadap pasien diberikan dalam pelayanan, khususnya dalam membangun kepercayaan keluarga pasien dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada tenaga medis untuk belajar lebih cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan agar pasien ataupun keluarga pasien merasa yakin dan puas atas pelayanan tersebut.

Daftar Pustaka

- Andriani, A. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45-52.
- Ariga, R. A. 2020. Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan. Deepublish.
- Butarbutar Maria Haryanti, M., & Isabella, H. N. 2020. Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Skizofrenia Di Rumah Sakit Jiwa.
- Calundu, R. 2018. Manajemen Kesehatan (Vol. 1). Sah Media.
- De Saussure, F. 2014. Ferdinand de Saussure.
- Esty, R. 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan Memengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Selasih Kab. Pelalawan Riau (Doctoral dissertation, INSTITUT KESEHATAN HELVETIA MEDAN).
- Fauziyah, N. 2021. Pelibatan Pasien Dalam Manajemen Asuhan Keperawatan: Patient Engagement In Nursing Care Management. Penerbit NEM.
- Febriyanti, S. F., Asmuji, F. P., & Indriyani, D. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang.
- Lestari, T. R. P. 2020. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan. *Kajian*, 23(3), 157-174.
- Mahmud, A. N. 2020. Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940-954.
- Munjiati, A., Ratnaningsih, T., & Santoso, W. 2023. Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI).
- Mutiara, I. A., Gusti, T. E., & Yusmanisari, E. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40-49.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6-16.
- Nugrahani, R. U., & Arifputri, A. N. 2023. A Pelatihan Komunikasi Pelayanan Untuk Meningkatkan Engagement Oetomo Hospital Sebagai Rumah Sakit Baru Di Kabupaten Bandung. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat Dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 6, 1-8.
- Pertiwi, A. A. N., Lamsudin, R., & Wajdi, M. F. 2016. Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Prayogi, A. S. 2018. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. III 04.06. 03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 1(2), 9-28.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. 2021. Metode penelitian kuantitatif. Pascal Books.
- Purnamasari, W. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Kota Makassar Tahun 2020 (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Qomariah, N. 2016. Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management.
- Riandi, R., & Yuliawati, R. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018.
- Rizal, A., & Jalpi, A. 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1-6.
- Sharon, L. G., & Santosa, S. B. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien

- Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis).
- Simalango, A. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *JURNAL KESMAS DAN GIZI (JKG)*, 2(1), 71-78.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. : ALFABETA.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. 2019. Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-bis*, 3(2), 111-118.
- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja.
- Yunevy, E. F. T., & Haksama, S. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 9-20..