

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) DI PUSKESMAS TUMBUAN KABUPATEN SELUMA**

**Setya Enti Rikomah<sup>1</sup>, Luky Dharmayanti<sup>2</sup>, Liza Hari Listari<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Kesehatan Al-Fatah Bengkulu

Jl. Indragiri Gang 3 Serangkai Padang Harapan

setyaentirikomah@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) kepada pasien sangat penting guna memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan memuaskan. Di Puskesmas tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh atas pelayanan KIE yang tidak memuaskan, sehingga mengakibatkan persepsi yang kurang baik terhadap pelayanan KIE di Puskesmas serta pasien tidak mendapatkan pengobatan yang baik dan rasional. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Puskesmas.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional non probabilitas sampling dengan data prospektif. Pengambilan sampel dengan teknik cross sectional, yang memenuhi syarat inklusi dan eksklusi menggunakan instrument kuesioner yang dilakukan uji validasi dan reabilitas. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan metode Costomers statifaction index (CSI).

Hasil penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan Costomers statifaction index (CSI) mendapatkan hasil dimensi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tumbuan terhadap pelayanan Komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) dari Reliability (kehandalan) didapatkan 77,54%, Responsiveness (Daya Tanggap) didapatkan 78,00%, Assurance (jaminan) didapatkan 79,17%, Tangibles (Bukti langsung) didapatkan 77,67%, Empathy (empati) didapatkan 78,80%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) di Puskesmas Tumbuan tergolong puas dengan hasil Costomers Statifaction Index (CSI) 78,185% dari 30 Responden.

**Kata Kunci :** Kepuasan, Komunikasi, Informasi, Edukasi, Costomers statifaction index (CSI)

### **PENDAHULUAN**

Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) adalah proses penyampaian informasi antara apoteker kepada pasien atau keluarga pasien dan meningkatkan pengetahuan, pemahaman, sehingga

pasien atau keluarga pasien memperoleh keyakinan akan kemampuan dalam penggunaan obat yang benar.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas

pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di Puskesmas itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra Puskesmas. Kepuasan mencakup 5 aspek yaitu Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Langsung), Empathy (Empati) (Rizal, M., 2014).

Di Puskesmas Tumbuan tidak jarang ditemukan pasien yang mengeluh atas pelayanan KIE yang tidak memuaskan, sehingga mengakibatkan citra yang kurang baik terhadap pelayanan KIE di Puskesmas serta pasien tidak mendapatkan pengobatan yang baik dan rasional.

Berdasarkan latar belakang di atas perlu dilakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) di Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma, menggunakan lima dimensi kualitas jasa untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dimensi tersebut meliputi Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti Langsung), Empathy (Empati).

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma bulan Februari – April 2021.

### **2. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif yaitu bersifat prospektif dengan melakukan pengamatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada bulan Februari-April 2021.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma yang mendapatkan resep obat,

atau sedang menebus resep di Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma selama bulan Februari-April 2021.

### Sampel

Sampel atau responden yang diambil pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan maupun keluarga pasien yang menemani pasien yang dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga tanggap dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan di Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode cross sectional.

Perhitungan sampel minimal dengan menggunakan metode *cross sectional* dilakukan dengan menggunakan persamaan (Tarukbua, dkk 2013) :

$$n = \frac{Z^2 \alpha p q}{d^2}$$

Jadi : 
$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,05 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2} = 19,208 = 19,028$$

Atau dilakukan pembulatan menjadi 20 orang sampel (angka minimal)

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

Z = Nilai distribusi normal baku pada a tertentu

$\alpha$  = Derajat kepercayaan,  $\alpha$  : 0,05

$p$  = Menentukan nilai yaitu dengan menilai nilai proporsi penelitian yang telah ada, dilakukan *maximaletismation*,  $p=0,5$

$q = 1-p$

$d = 0,05$  (kesalahan yang dapat ditolerir)

Ditetapkan  $\alpha = 0,05$  atau  $Z = 1,96$

Sesuai dengan rumus di atas, dapat diketahui jumlah responden yang akan dijadikan sampel sebanyak 20 responden.

## 4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

### Kriteria Inklusi

Kriteria Inklusi yang digunakan yaitu :

- Pasien Rawat jalan Di Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma periode Februari- April 2021.
- Pasien dengan usia 17 tahun keatas.
- Bersedia menjadi responden penelitian.
- Pasien yang berdomisili di Tumbuan Kabupaten Seluma atau Pasien yang KKnya terdaftar di Kabupaten Seluma.

<b>Kriteria Eksklusi</b>	✓	0% - 34,99%	= Sangat Tidak Puas
Kriteria Eksklusi yang digunakan yaitu :	✓	35% - 50,99%	= Tidak Puas
a. Pasien yang berdomisili diTumbuan namun pasien pindah domisili	✓	51% - 65,99%	= Cukup Puas
	✓	66% - 80,99%	= Puas
	✓	81% - 100%	= Sangat Puas

## **5. Pengumpulan Data Primer**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang diperoleh secara langsung oleh peneliti, dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden di ruang tunggu Puskesmas Tumbuan Kabupaten Seluma.

## **6. Pengolahan Data**

Semua data yang terkumpul, kemudian data diolah dan di sajikan dalam bentuk tabel dan persen.

## **7. Analisa Data**

Analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan menggunakan SPSS data sosiodemografi.

## **8. Hasil Ukur**

Hasil ukur dari penelitian ini berupa persentase tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan data sosiodemografi.

**HASIL DAN PEMAHASAN**

**Hasil**

**a. Uji Validasi**

Hasil Uji Validasi dari Responden Puskesmas Tumbuan didapatkan sebagai berikut :

**Tabel I. Hasil Analisa Tingkat Validasi Kuesioner**

Nomor Pertanyaan	Nilai r hitung ( Korelasi Product Moment Pearson)	Nilai r Tabel	Keputusan	Tabel r untuk df = 1 - 50				
				Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
				0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
1	0.771	0,361	Valid					
2	0.771	0,361	Valid					
3	0.771	0,361	Valid					
4	0.836	0,361	Valid					
5	0.902	0,361	Valid					
6	0.857	0,361	Valid					
7	0.686	0,361	Valid					
8	0.836	0,361	Valid					
9	0.758	0,361	Valid					
10	0.857	0,361	Valid					
11	0.771	0,361	Valid					
12	0.755	0,361	Valid					
13	0.755	0,361	Valid					
14	0.755	0,361	Valid					
15	0.857	0,361	Valid					
16	0.857	0,361	Valid					
17	0.857	0,361	Valid					
18	0.857	0,361	Valid					
19	0.755	0,361	Valid					
20	0.878	0,361	Valid					
21	0.806	0,361	Valid					
22	0.806	0,361	Valid					
23	0.878	0,361	Valid					

Hasil uji validasi didapatkan hasil valid dengan tingkat signifikansi 0,05% yaitu 0,361.

**b. Uji Reliabilitas**

Hasil Uji Reliabilitas dari Responden Puskesmas Tumbuan didapatkan sebagai berikut :

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	23

**Tabel II. Hasil Uji Reliabilitas**

Hasil uji reabilitas didapatkan hasil 0,95 artinya lebih besar dari 0,6 yang telah ditetapkan, maka dikatakan kuesioner reliable.

**Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Fungsi Proses Pelayanan**

**a. Hasil Uji *Customers Satisfaction Index (CSI) Reability (Kehandalan)***

**Tabel III. Hasil *CSI Reability (Kehandalan)***

No	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Weighting Factor (Wf)	Weighting Score (Ws)	Kriteria tingkat kepuasan pasien (%)
1	3.83	14.13	54.16	1. 0% - 34,99% = Sangat Tidak Puas 2. 35% - 50,99%= Tidak Puas 3. 51% - 65,99%= Cukup Puas 4. 66% - 80,99%= Puas 5. 81% - 100%= Sangat Puas
2	3.77	13.88	52.29	
3	3.93	14.50	57.02	
4	3.87	14.25	55.10	
5	3.90	14.37	56.06	
6	3.93	14.50	57.02	
7	3.90	14.37	56.06	
	27.13			
Weighted Total (WT)			387.70	
CSI			77.54 %	

Dari item reability didapatkan persentase sebesar 77,54%, dinyatakan puas.

**b. Hasil Uji *Customers Satisfaction Index (CSI) Responsivennes (Daya Tanggap)***

**Tabel IV. Hasil *CSI Responsivennes (Daya Tanggap)***

No	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Weighting Factor (Wf)	Weighting Score (Ws)	Kriteria tingkat kepuasan pasien (%)
1	3.87	33.05	127.79	1. 0% - 34,99% = Sangat Tidak Puas 2. 35% - 50,99%= Tidak Puas 3. 51% - 65,99%= Cukup Puas 4. 66% - 80,99%= Puas 5. 81% - 100%= Sangat Puas
2	3.90	33.33	130	
3	3.93	33.62	132.23	
	11.70			
Weighted Total (WT)			390.02	
CSI			78.0 %	

Dari item *responsivennes* didapatkan persentase sebesar 78,00%, dinyatakan puas.

**c. Hasil Uji *Customers Satisfactions Index(CSI) Assurance (Jaminan)***

**Tabel V. Hasil *CSI Assurance (Jaminan)***

No	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Weighting Factor (Wf)	Weighting Score (Ws)	Kriteria tingkat kepuasan pasien (%)
1	3.93	24.84	97.71	1. 0% - 34,99% = Sangat Tidak Puas 2. 35% - 50,99%= Tidak Puas 3. 51% - 65,99%= Cukup Puas 4. 66% - 80,99%= Puas 5. 81% - 100%= Sangat Puas
2	3.97	25.05	99.38	
3	3.97	25.05	99.38	
4	3.97	25.05	99.38	
	15,83			
Weighted Total (WT)			395.84	
CSI			79.17%	

Dari item *assurance* didapatkan persentase sebesar 79.17%, dinyatakan puas.

**d. Hasil Uji Customers Satisfaction Index (CSI) *Emphaty* (Empati)**

**Tabel VI. Hasil CSI *Emphaty*(Empati)**

NO	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Weighting Factor (Wf)	Weighting Score (Ws)	Kriteria tingkat kepuasan pasien (%)
1	3.93	19.97	78.53	1. 0% - 34,99% = Sangat Tidak Puas 2. 35% - 50,99%= Tidak Puas 3. 51% - 65,99%= Cukup Puas 4. 66% - 80,99%= Puas 5. 81% - 100%= Sangat Puas
2	3.93	19.97	78.53	
3	3.93	19.97	78.53	
4	3.93	19.97	78.53	
5	3.97	20.14	79.87	
	19.70			
Weighted Total (WT)			394.00	
CSI			78.80 %	

Dari item *emphaty* didapatkan persentase sebesar 78,80% dinyatakan puas.

**e. Hasil Uji Customers Satisfaction Index (CSI) *Tangible* (Bukti Langsung)**

**Tabel VII. Hasil CSI *Tangible* (Bukti Langsung)**

NO	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Weighting Factor (Wf)	Weighting Score (Ws)	Kriteria tingkat kepuasan pasien (%)
1	3.87	24.89	96.25	1. 0% - 34,99% = Sangat Tidak Puas 2. 35% - 50,99%= Tidak Puas 3. 51% - 65,99%= Cukup Puas 4. 66% - 80,99%= Puas 5. 81% - 100%= Sangat Puas
2	3.90	25.11	97.92	
3	3.90	25.11	97.92	
4	3.87	24.89	96.25	
	15.53			
Weighted Total (WT)			388.34	
CSI			77.67 %	

Dari item *Tangible* didapatkan persentase sebesar 77,67%, dinyatakan puas.

**f. Hasil Uji Customers Satisfaction Index (CSI) Keseluruhan**

**Tabel IX. Hasil CSI keseluruhan**

NO	Skor Rataan Tingkat Kepuasan	Weighting Factor (Wf)	Weighting Score (Ws)	Kriteria tingkat kepuasan pasien (%)
1	3.83	4.26	16.35	1. 0% - 34,99% = Sangat Tidak Puas 2. 35% - 50,99%= Tidak Puas 3. 51% - 65,99%= Cukup Puas 4. 66% - 80,99%= Puas 5. 81% - 100%= Sangat Puas
2	3.77	4.19	15.78	
3	3.93	4.38	17.21	
4	3.87	4.30	16.63	
5	3.90	4.34	16.92	
6	3.93	4.38	17.21	
7	3.90	4.34	16.92	
8	3.87	4.30	16.63	
9	3.90	4.34	16.92	
10	3.93	4.38	17.21	
11	3.93	4.38	17.21	
12	3.97	4.41	17.50	
13	3.97	4.41	17.50	
14	3.97	4.41	17.50	
15	3.93	4.38	17.21	
16	3.93	4.38	17.21	
17	3.93	4.38	17.21	
18	3.93	4.38	17.21	
19	3.97	4.41	17.50	

20	3.87	4.30	16.63
21	3.90	4.34	16.92
22	3.90	4.34	16.92
23	3.87	4.30	16.63
	89.90		
Weighted Total (WT)			390.93
CSI			78.18 %

Dari keseluruhan didapatkan persentase sebesar 78,18%, dinyatakan puas.

**g. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel IX. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1	Laki-laki	5	16,2
2	Perempuan	25	83,8
	Total	30	100

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa 5 responden (16,2%) dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan 25 responden 83,8%).

**h. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Pendidikan**

**Tabel X. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	8	27,8
2	SMP	12	39,7
3	SMA	9	29,0
4	S1	1	3,5
	Total	30	100

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa terdapat 30 responden dengan responden terbanyak pada pendidikan SMP 12 Responden (39,7%), SMA 9 responden (29,0%), SD 8 Responden

(27,8%), dan pendidikan S1 1 responden (3,5%).

**i. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Pekerjaan**

**Tabel XI. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	22	73,0
2	Tani	7	23,8
3	Pns	1	3,2
	Total	30	100

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa 22 responden (73,0%) bekerja sebagai ibu rumah tangga, Tani 7 responden (23,8%) bekerja sebagai petani dan 1 responden (3,2%) bekerja sebagai pns.

**j. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Umur**

**Tabel XII. Tingkat kepuasan Pasien berdasarkan Umur**

No	Umur	Jumlah	Persentase %
1	18-40 tahun	19	63,5
2	41-70 tahun	11	36,5
	Total	30	100

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tumbuan berdasarkan



umur 18-40 tahun sebanyak 19 responden (63,5%), 41-70 tahun sebanyak 11 Responden (36,5%).

### **Pembahasan**

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) dengan Dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumbuan didapatkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77,54 % dari 30 total sampel, dinyatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu sebesar 73,3% (Mulyani, E., 2017). Dimensi *Reliability* (kehandalan) memiliki penilaian terhadap kualitas pelayanan KIE pada pasien yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan KIE sesuai janji yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pelayanan KIE yang optimal dan akurat (Eninurkhayatun, B., dkk, 2017).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) meliputi dimensi *Responsiveness* (Daya

Tanggap) sebesar 78,00% dari 30 total, dinyatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lainnya yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 91,5% (Fadhilah, H., dkk, 2020) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari ketanggapan dengan tingkat kepuasan pasien. *Responsiveness* (daya Tanggap) kemampuan petugas untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dan keluarganya, kemampuan memberikan informasi dan tindakan cepat tanggap (Hamdanah, 2012).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) dengan Dimensi *Assurance* (jaminan) dalam Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumbuan didapatkan hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 79,17% dari 30 total sampel, sehingga dapat dinyatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lainnya yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 72% (Raising, R. and Erikania, S. 2019). Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan KIE dilihat

dari *Assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien, berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, keterampilan staf dalam menangani setiap pelayanan yang diberikan sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pada pasien (Meilinasari, 2002).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) dengan Dimensi *Empathy* (empati) dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumbuan sebesar 78,80% dari 30 total sampel, dinyatakan puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Empathy* (empati) dengan persentase sebesar 79% (Rohmah, U.F. and Kurniawan T.D. 2019). Dimensi *Empathy* (empati) memiliki penilaian terhadap kualitas pelayanan KIE pada pasien meliputi rasa simpati dan perhatian staf Instalasi Farmasi pada saat melakukan pelayanan kefarmasian terhadap pasien pada saat kunjungan (Auliafendri, N. and Tanjung, R.K. 2021).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi

(KIE) dengan Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tumbuan sebesar 77,67% dari 30 total sampel, dinyatakan puas. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) dengan persentase sebesar 76,1% (Mulyani, E., 2017). Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) memiliki penilaian terhadap kerapian, kebersihan dan kenyamanan seluruh instalasi farmasi di Puskesmas (Liwun, L.L., 2018).

Tingkat kepuasan secara keseluruhan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan kepada pasien di Puskesmas Tumbuan mendapatkan predikat “Puas” dengan persentase sebesar 78,18%. Hal ini dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pasien yang terletak antar rentang 66%-80,99% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan KIE di Puskesmas Tumbuan secara keseluruhan.

Tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) berdasarkan data sosiodemografi jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan umur

secara umum dari penelitian yang dilakukan didapatkan hasil bahwa pada jenis kelamin tingkat persentase kepuasan paling tinggi terdapat pada jenis kelamin perempuan sebesar 83,8% (25 orang) dan laki-laki sebesar 16,2% (5 orang). Penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menyatakan bahwa persentase responden berjenis kelamin perempuan sebesar 73% dan responden laki-laki sebesar 27% (Fadhilah, H., dkk, 2020). Pada penelitian di Puskesmas Tumbuan didapat bahwa responden yang paling banyak adalah perempuan bukan laki-laki disini dapat dijelaskan bahwa laki-laki dapat menahan rasa sakit sehingga lebih sering berobat swamedikasi atau membeli obat diwarung dan toko obat dari pada berobat ke Puskesmas dan sebab lain karena mereka bekerja, sebaliknya perempuan tidak dapat menahan rasa sakit sehingga keinginan untuk berobat dipuskesmas lebih besar.

Tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) berdasarkan pendidikan, untuk SMP sebesar 39,7%, untuk SMA sebesar 29,0%, untuk SD sebesar 27,8%, untuk S1

sebesar 3,5%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya yang menyatakan persentase berdasarkan tingkat pendidikan yaitu untuk SMP sebesar 34,90%, untuk SD sebesar 33,96%, untuk SMA 28,30%, untuk S1 hanya 2,83% (Putri, W.A., 2020). Maka dapat dikatakan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna pada skor rata-rata yaitu pasien yang berpendidikan rendah kepuasannya lebih tinggi dibandingkan pasien yang berpendidikan lebih tinggi sehingga pasien berpendidikan tinggi cenderung kurang puas dalam menerima pelayanan ( Afzal, M., dkk, 2014).

Tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) berdasarkan pekerjaan didapatkan hasil responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebesar 73,0%, bekerja sebagai petani sebesar 23,8%, PNS sebesar 3,2 %. Hasil dari penelitian berbanding terbalik dengan penelitian (Wahyu, dkk., 2017) bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan, semakin tinggi pekerjaan seseorang maka semakin tinggi pula keingintahuan atau tingkat kepuasan. Pada penelitian di Puskesmas Tumbuan didapatkan bahwa tingkat pekerjaan tidak mempengaruhi tingkat

kepuasan seseorang pada penelitian ini pekerjaan yang paling banyak sering datang untuk berobat yaitu ibu rumah tangga.

Tingkat kepuasan pasien tentang komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) berdasarkan umur yaitu umur 18-40 tahun dengan persentase 63,5% dan umur 41-70 tahun dengan persentase 36,5%. Hasil analisis menunjukkan ada hubungan antara kelompok umur karena pada penelitian ini umur yang lebih muda lebih banyak dari pada yang lebih tua maka didapatkan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh pada umur seseorang. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya bahwa peneliti sebelumnya mengemukakan tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pada dasarnya setiap pasien yang muda maupun yang tua menginginkan perhatian sama dari dokter dan perawat, dijelaskan juga bahwa manusia membutuhkan cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan tua menginginkan hubungan interpersonal yang baik (Wahyu, dkk., 2017).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Puskesmas Tumbuan sebesar 78,18%, dinyatakan puas.

### **Saran**

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti tingkat kepuasan pasien dengan metode lain seperti metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Servqual* yang lebih baik lagi agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi dan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meneliti tingkat kepuasan terhadap pelayanan di instansi lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afzal, M., dkk, 2014, *Effect of Demographic Characteristics on Patient Satisfaction*, JPM, vol.28, no.2, pp.154-160.
- Auliafendri, N. and Tanjung, R.K. 2021, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah SAKIT Umum Karya Bakti Ujung Bandar Rantauprapat*, Universitas Imelda Medan, Medan.
- Eninurkhatun, B., dkk, 2017, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di*

- Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fadhilah, H., dkk, 2020, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada*, Edu Masda Journal Vol.4 No.2, Tangerang Selatan.
- Hamdanah, 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien puskesmas tanjung pagar*, Banjarmasin.
- Liwun, L.L., 2018, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka Tahun 2018*, Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang, Kupang.
- Meilinasari, 2002. *Hubungan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pekauman*, Banjarmasin.
- Mulyani, E., 2017, *Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya*, Jurnal Surya Medika Vol.2 No.2, Palangkaraya.
- Putri, W.A., 2020, *Kepuasan Pasien Prolanis Terhadap Peran Apoteker di Puskesmas Sleman Yogyakarta*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Raising, R. and Erikania, S. 2019, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek*, Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia, Vol.5 No.1, Madiun.
- Rizal, M., 2014, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Rohmah, U.F. and Kurniawan T.D. 2019, *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pelayanan Kefarmasian di Klinik Utama Annisa Blitar*, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, Malang.
- Tarukbua, Y.K. Lucia, P, Ventje, K. 2013. *Hubungan Antar Golongan Darah dan Penyakit Jantung Koroner*, Jurnal e-Biomedik, 1: 656-661. Jakarta.
- Wahyu, K., dkk, 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul*, Yogyakarta.

