KESKOM. 2025; 11(1) : 131-140
JURNAL KESEHATAN KOMUNITAS
(JOURNAL OF COMMUNITY HEALTH)
http://jurnal.htp.ac.id

Studi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Sungai Kapih Kota Samarinda

Study of Public Health Service Satisfaction at the Sungai Kapih Community Health Center in Samarinda City

Ashri Budi Astuti[1]*, Ratno Adrianto[2], Irfansyah Baharudin[3], Dina Kartikasari[4]

[1,] Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman
[2] Departemen AKK, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman
[3] Depatremen Epidemiologi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman
[4] Puskesmas Sungai Kapih

ABSTRACT

A long with technological advancements and societal demands for services, public service providers are required to meet the expectations of the community in delivering services. One of the efforts that must be made in improving public services is conducting community satisfaction surveys. The purpose of this research is to provide an overview of public satisfaction with the services received. The survey is conducted periodically using a descriptive method approach, where the measurement employs the Likert Scale. The respondents in this study were determined based on the Krejcie and Morgan table, consisting of 70 men and 105 women. This survey was conducted at the Sungai Kapih Health Center in Samarinda City from July to October 2024. Data collection was conducted using questionnaires and interviews with respondents who came to the health center. The results of this survey indicate that the complaint and facility elements have a lower satisfaction index compared to other elements. This is caused by the Sungai Kapih Health Center, which is currently providing services at a temporary location in a rented shop,where one of the components that can influence customer satisfaction is direct evidence or physical evidence (tangibles), namely facilities and infrastructure that can be felt directly or physically by customers. It is hoped that after the renovation process is complete, services can run smoothly, with better and more adequate facilities and infrastructure so that patient expectations and comfort are met. Patient satisfaction is a benchmark in the performance of public services, so it is necessary to immediately meet the expectations of the community regarding the provision of facilities and infrastructure in services at the health center.

Keywords : *Patient , Satisfaction, Service*

ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberi gambaran tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di terima . Survei dilakukan secara periodik dengan pendekatan metode deskriptif, dimana pengukurannya menggunakan Skala Likert. Respoden dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan yang terdiri dari laki-laki 70 orang dan perempuan 105 orang. Survey ini dilakukan di Puskesmas sungai Kapih Kota Samarinda pada bulan Juli sampai dengan Oktober 2024. Pengumpulan data di lakukan denga menggunakan quisioner dan wawancara pada responden yang datang ke Puskesmas. Hasil dari survey ini menunjukan bahwa unsur pengaduan dan sarana mempunyai indek kepuasan rendah dari unsur lainnya. Hal ini di sebabkan karena Puskesmas Sungai Kapih yang saat ini melakukan pelayanan dilokasi sementara yang bertempat ruko sewa, dimana salah satu komponen yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan adalah bukti langsung atau bukti fisik (tangibles), yaitu sarana dan prasarana yang dapat dirasakan secara langsung atau fisik oleh pelanggan. Diharapkan setelah prosses renovasi selesai, pelayanan dapat berjalan lancar, dengan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi dan memadai harapan dan kenyamanan pasien terpenui .Kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam kinerja pelayanan publik , sehingga perlu segera di penuhi harapan masyarakat terkait penyediaan sarana dan prasarana dalam layanan di puskesmas .

Keywords : Patient , Satisfaction, Service **Kata Kunci : Kepuasan , Pelayanan, Pasien**

Correspondence: Ashri Budi Astuti
Email: ashrifkms224@gmail.com

• Received 22 November 2024 • Accepted 23 April 2025 • Published 30 April 2025
• p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 • DOI: https://doi.org/10.2531/keskom.Vol11.Iss1.2104

Copyright @2017. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) which permits unrestricted non-commercial used, distribution and reproduction in any medium

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 menjelaskan bahwa "unit penyelenggara pelayanan publik diharuskan untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.(1) Pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) untuk mengetahui kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.(2)

Masyarakat dalam praktiknya harus mampu menggunakan atau memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik, yang dimana dalam hal ini merupakan harapan derajat kesehatan yang tinggi dapat dicapai. Di sisi lain, fasilitas kesehatan juga harus ada dan dapat memberikan layanan terbaik dan optimal sehingga dapat tercipta hubungan timbal balik antara mereka yang mendapatkan layanan kesehatan dan penyedia layanan kesehatan.(3) Kebutuhan pasien yang semakin meningkat dan tidak diiringi dengan tindakan pelayanan yang lebih baik dapat menjadi penyebab keadaan kurangnya kepuasan pasien.(4) Kepuasan pasien dapat menjadi bentuk evaluasi sejauh mana pasien puas dengan perawatan yang mereka terima dari penyedia layanan kesehatan. Hasil kepuasan pasien dapat menunjukkan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan yang diberikan. Selain itu, ketika pasien puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan membagikan informasi positif ini kepada orang lain.(5) Dalam bidang jasa, layanan kesehatan adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memulihkan kondisi kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan meningkatkan taraf kesehatan baik secara individu, keluarga, maupun kelompok masyarakat.

Mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang berfungsi sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, serta menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan dasar.(6) Puskesmas Sungai Kapih adalah salah satu puskesmas yang berkembang. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien, pihak Puskesmas harus dapat meningkatkan kualitas layanan jasa kesehatan yang diberikan kepada para pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kepuasan pelayanan jasa kesehatan ini di dukung oleh beberapa unsur yaitu seperti persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur-prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.(7) Puskesmas Sungai kapih Kota samarinda merupakah salah satu puskesmas di Kota Samarinda yang telah berupaya untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan meningkatkan mutu pelayanan. Kunjungan pasien selama Tahun 2023 sebanyak 17.760 orang dan pada tahun 2024 sampai dengan bulan Oktober adalah 15.282 orang . Pada Tahun 2023 dan 2024, Puskesmas sungai kapih melaksanakan survey kepuasan masyarakat yang mana hasilnya pada Tahun 2023 di semester 1 adalah 87,15 dan di semester 2 adalah 88.85 , dengan kategori baik .Hasil survey pada Tahun 2024 semester 1 adalah 87,4. Walaupun masih dalam kategori baik namun Terjadi penurunan nilai survey kepuasan masyarakat . Hal ini perlu di kaji lebih lanjut kenapa terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap layanan di puskesmas.

Kepuasan membandingkan kualitas layanan yang diperoleh dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan. Melalui kepuasan pasien, kita dapat melihat apakah mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan pasien, dimana nanti pasiek akan merasa puas jika hasil penilaiannya menunjukkan bahwa layanan atau produk yang digunakan berkualitas. Karna

pada dasarnya kepuasan pasien merupakan faktor utama yang menunjukkan baik atau tidaknya mutu pelayanan di fasilitas kesehatan.(8) *Service quality* merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan hal ini dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kenyataan dan harapan. Metode ini mengukur perspektif yang terdiri dari lima dimensi yaitu, "*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*." Kelima dimensi ini kemudian menjadi standar pengukuran kualitas layanan.

Beberapa penelitian yang berhubungan dengan kepusaan diantaranya adalah penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar dengan kesimpulan, terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan yang meliputi: "bukti fisik (*tangible)* yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi, kehandalan *(reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, daya tanggap *(responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan danmemberikan pelayanan dengan cepat, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dan empati (*empathy)* yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap kepuasan pasien."(9) Survey kepuasan perlu dilakukan secara berkala di pelayanan, karena apabila hal ini tidak di lakukan tentunya keluhan- keluhan pasien tidak dapat di ketahui yang pada akhirnya akan berakibat menurunkan kualitas pelayanan. Suatu Puskesmas agar bisa beroperasional, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang baik penunjang medis maupun non medis, serta sarana penunjang rumah sakit antara lain meliputi: laboratorium, instalasi farmasi, radiologi, dan lain-lain.(10) Fasilitas penunjang puskesmas juga sangat mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga apabila servqual tidak terpenuhi maka kualitas pelayanan puskesmas menjadi masalah manajemen yang serius dalan suatu instansi kesehatan. Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam meningkatkan mutu layanan. Tanpa data ini, puskesmas bisa kesulitan untuk melakukan evaluasi, menyusun perbaikan dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberi gambaran tentang kepuasan masyarakat terhadap layanan yang di terima di Puskesmas Sungai Kapih Kota Samarinda.

METODE

Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara periodik dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif, metode pendekatan ini ditujukan untuk dapat memberikan gambaran atas fenomena yang ada, baik fenomena yang terjadi secara alamiah maupun fenomena yang disebabkan oleh manusia. Metode ini digunakan untuk menganalisis dan menggambarkan sebuah hasil subjek dengan maksud memberikan implikasi yang lebih luas.(11) Pada penelitian ini, menggunakan quisioner yang terdiri dari sembilan unsur pertanyaan. Pertanyaan yang tercantum di dalam quiaioner adalah sebagai berikut : 1.Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan; 2. Bagaimana pemahaman tentang prosedur layanan; 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan; 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan; 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian prodok pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yan di berikan; 6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan; 7. Bagaimana pendapat saudara prilaku petugas dalam pelayanan terkaitkesopanan dan keramahan; 8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pegaduan layanan; 9. Bagaimana pendapat saudara tentang kulitas sarana dan prasarana. Dari ke sembilan jawaban tersebut kemudian di hitung dengan menggunakan skala likert. Skala ini merupakan sebuah skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang hal-hal tertentu yang terjadi di masyarakat.(12) Penelitian ini dilakukan secara periodik per semester.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Survei ini dilakukan di Puskesmas Sungai Kapih Kota Samarinda pada Juli sampai dengan Oktober Tahun 2024.

Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian ini menentukan responden berdasarkan jumlah penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan yang ada di Puskesmas Sungai Kapih Kota Samarinda selama periode survei sebelumnya, yang berjumlah 15.907 orang. Sampel yang dipilih untuk penelitian ini adalah 175 orang. Pasien yang berkunjung ke puskesmas Sungai Kapih adalah responden penelitian ini. Selanjutnya, tabel sampel Krejcie and Morgan digunakan untuk memilih responden dengan acak di setiap jenis pelayanan dengan besaran sampel dan populasi. Penelitian ini melibatkan 70 laki-laki dan 105 perempuan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lakukan denga menggunakan quisioner yang di tanyakan kepada responden yang datang ke Puskesmas. Perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei adalah langkah-langkah yang dapat diambil untuk melaksanakan survei terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah-langkah ini mencakup: 1. Menyusun instrumen survei; 2. Menentukan ukuran dan metode pengambilan sampel; 3. Memilih responden; 4. Melaksanakan survei; 5. Mengolah hasil; dan 6. Menyajikan dan melaporkan hasil."

Analisis Data

Setiap unsur pelayanan akan diberi nilai untuk setiap pertanyaan survei, dan "nilai rata-rata tertimbang" setiap unsur pelayanan digunakan untuk menghitung nilai survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama untuk menghitung nilai rata-rata.(13) Nilai tetimbang di tetapkan dengan rumus berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \quad \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi penilaian SKM, yang berkisar antara 25 dan 100, hasil evaluasi di atas harus diubah menjadi nilai dasar 25, menggunakan rumus berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65, 00 – 76, 60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Program komputer atau sistem data base dapat digunakan untuk memasukkan data dan menghitung indeks.

HASIL

Karakteristik Responden

Berikut data karakteristik responden yang digambarkan pada tabel 2:

Tabel 2. Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
Jenis kelamin	Laki-laki	70
	Perempuan	105
Pendidikan	SD	3
	SLTP	20
	SLTA	104
	DIII	10
	D4/S1	35
	S2	3
Pekerjaan	PNS	8
	Guru/dosen	3
	Wiraswasta	69
	Lainnya	95
Usia	19-25 tahun	33
	30-49 tahun	107
	50-64 tahun	26
	>64 tahun	9
Layanan	Pendaftaran dan rekam medis	13
	Pemeriksaan umum	45
	Kesehatan gigi dan mulut	8
	Balita	15
	KB	4
	Laboratorium	8
	Igd/tindakan	2
	Farmasi	17
	Ibu hamil	5
	Kesehatan lansia	31
	Tata usaha	3
	Imunisasi	24

Hasil survey Tingkat kepuasan pasien di puskesmas Sungai kapih di lakukan dengan memasukkan hasil tiap unsur yang di poeroleh ke dalam aplikasi *e kian* puas yang di Kelola oleh pemerintah Kota Samarinda. Sehingga dari perhitungan di peroleh hasil SKM pada semester 2 Tahun 2024 adalah 81,9 dan masih berada dalam kategori mutu pelayanan yang Baik. Namun jika di bandingkan dengan nilai pada tahun sebelumnya dan pada semester 1 tahun yang sama nilai tersebut mengalami penurunan . Adapun nilai detail per unsur di sajikan dalam tabel berikut:

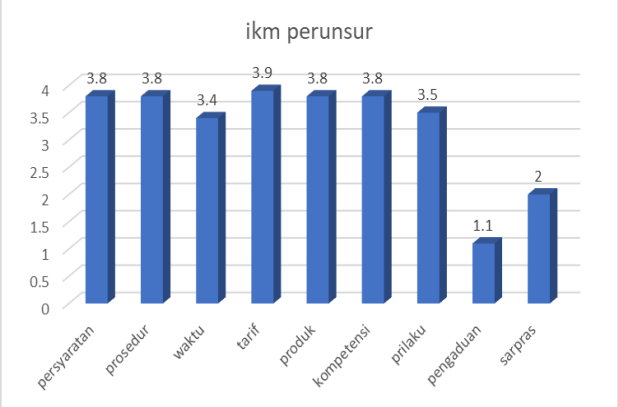
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai SKM per unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Ukm perunsur	3,8	3,8	3,4	3,9	3,8	3,8	3,5	1,1	2,0
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	D	D
IKM unit layanan	8,1 (B atau baik)								

Sumber: hasil survey

Adapun unsur-unsur yang di nilai dalam tabe tersebut adalah sebagai berikut :

"U1 : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. U2: Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. U3:Waktu Penyelesaian Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. U4: Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. U5: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. U6: Kompetensi Pelaksana. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. U7: Perilaku Pelaksana . Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. U8: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. U9: Sarana dan prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)."



Grafik 1.Grafik nilai SKM perunsur

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa elemen elemen pengaduan menerima nilai terendah dengan angka 1,1, dan disusul dengan elemen sarana prasarana menerima nilai terendah kedua, yaitu 2,0. Hal ini dapat disebabkan oleh pasien yang kurang puas karena pelayanan saat ini dilakukan di ruko sewa yang lebih kecil dari tempat sebelumnya. Salah satu komponen yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan adalah bukti langsung atau bukti fisik *(tangibles)*, yaitu dimana sarana dan prasarana

yang dapat dirasakan secara langsung atau fisik oleh pelanggan.(14) Faktor-faktor terhadap bukti fisik sendiri meliputi infrastruktur, lokasi strategis, standar kebersihan, serta estetika lingkungan yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Unsur-unsurnya mencakup kebersihan, suhu yang nyaman, bebas dari bau tidak sedap, serta suasana yang menenangkan. Sementara itu, aspek ruang mencakup tata letak dan ketersediaan perlengkapan, seperti adanya Tanda, simbol, yang merupakan elemen dekoratif meliputi papan petunjuk, desain interior, dan dekorasi. Fasilitas fisik mencakup berbagai elemen nyata seperti tampilan eksterior bangunan, area parkir, rambu petunjuk arah menuju puskesmas, ruang tunggu, peralatan medis, serta pakaian atau seragam yang dikenakan oleh staf.(15) Penanganan Pengaduan

Dilihat pada unsur jangka waktu dengan nilai 3,4 termasuk unsur keempat terendah. Sementara itu, unsur persyaratan, prosedur, produk, dan kompetensi pelaksana adalah tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi, dengan nilai 3,8. Unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 3,9, dan mendapat nilai tertinggi. Hal ini dikarenakan pasien yang datang ke Puskesmas Sungai Kapih memiliki Jaminan yaitu BPJS sehingga mereka menerima layanan secara gratis/tanpa di pungut biaya, sehingga kepuasan pasien terpenui. Tentu saja, hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Nomer 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Sosial, bahwa Pelayanan kesehatan di jamin terdiri atas pelayanan kesehatan tingkat pertama, meliputi pelayanan kesehatan nonspesialistik yang mencakup: 1. administrasi pelayanan; 2. pelayanan promotif dan preventif; 3. pemeriksaan, pengobatan, dan konsultasi medis, tindakan medis nonspesialistik, baik operatif maupun nonoperatif; 5. pelayanan obat, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; 6. pemeriksaan periunjang diagnostik laboratorium tingkat pratama; 7. rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis.(16)

Standar waktu mendapat nilai unsur 3 terbawah, hal ini karena belum di terapkannya prosedur layanan waktu tunggu respon di puskesmas, yang dimana merupakan aturan mengenai jumlah waktu yang dihabiskan pasien untuk menunggu, mulai dari saat mereka mendaftar hingga saat mereka dipanggil atau dimasukkan ke masing-masing ruang poliklinik.(17). Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu respon pelayanan pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Sungai Kapih, lamanya waktu respon dalam pelayanan pasien cenderung menimbulkan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sebaliknya waktu respon pelaynanan yang lebih singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien.(18) Waktu respon pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan kesehatan yang harus dipenuhi oleh Puskesmas. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pertolongan kepada pasien perlu disesuaikan dengan standar yang sesuai dengan kompetensi dan kapabilitas Puskesmas, guna memastikan penanganan yang cepat dan tepat. Pencapaian hal tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan fasilitas, peralatan, tenaga kesehatan, serta sistem manajemen yang sesuai standar. Waktu respon pelaynan juga termasuk dalam aspek *Responsiveness*, yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas. Terpenuhinya standar waktu respon perawat dalam pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas, jumlah dan kompetensi tenaga kesehatan, serta kualitas sistem manajemen yang diterapkan di Puskesmas.(19)Dengan penataan yang baik maka Puskesmas dapat memberikan pelayanan dengan ketepatan waktu yang tepat dan mampu memberikan pelayanan yang baik meskipun pasien yang datang banyak.Oleh karena itu, hal ini perlu menjadi perhatian serius dan memerlukan perbaikan dari pihak manajemen puskesmas.

Kepuasan pelayanan juga berkaitan dengan bentuk dari adanya perilaku tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan, perlunya perhatian khusus terhadap bersikap dengan sopan dan ramah yang perlu ditingkatkan lagi untuk memberikan rasa kenyamana dan kepuasan terhadap pasien. Dokter sebagai tenaga medis dapat memberikan pemahaman terhadap kondisi pasien dengan cara baik memberikan senyuman

dan salam pada saat melayani pasien, perawat juga dapat memberikan senyum serta salam ketika melayani pasien, dalam hal ini perawat dapat memberikan pemahaman terhadap apa yang diinginkan pasien, selain daripada itu petugas lainnya juga perlu bersikap ramah kepada pasien pada saat memberikan pelayanan. (20) Hal ini akan memberikan bentuk kepercayaan pasien yang merupakan faktor yang sangat penting dalam pelayanan terutama dalam membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan pasien, dimana kepercayaan pasien terhadap pelayanan puskesmas merupakan faktor yang perlu dijaga oleh puskesmas sebagai penyedia jasa kesehatan. Hal ini dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien kan memberikan motivasi untuk tenaga kerja dalam terus memberikan pelayanan yang terbaik.(21)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian adalah sebagai berikut : ada kursi yang rusak sehingga perlu di tambah lagi kursi buat menunggu, tidak ada cara memberi saran pengaduan di poli, ada Pegawai belum memakai atribut nama yang lengkap. Pegawai masih ada yang telat, terkadang masih menunggu lagi dilayani, Pelayanan lama kalau jika ada gangguan, dan agar melayani lebih ramah lagi sama pasien. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut : 1.) Kondisi pelayanan puskesmas sekarang di ruko, semua serba terbatas terutama sapras. 2.)Pasien menginginkan tambahan kursi untuk menunggu, karena ada hari hari tertentu banyak pasien bahkan yang menemani pasien juga ikut duduk, sehingga banyak yang menunggu diluar dan ada juga yang berdiri, 3.) Untuk mengatasi hal ini Perlu proses perencanaan anggaran untuk memenuhinya. 4) Petugas masih ada yang belum disiplin waktu dalam pelayanan dan perlu menjaga sikap tetap ramah pada pasien. 4) Memperbanyak lembar form aduan serta mensosialisasikan kembali kanal pengaduan online melalui SP4N-LAPOR! ke masyarakat. SP4N-LAPOR! ini terdiri dari struktur nasional, Kementerian/Lembaga dan Pemerintahan Daerah yang dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "*no wrong door policy*" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.(22) Selain itu juga tetap mengaktifkan layanan pengaduan melalui nomer *whatsapp* Puskesmas.

Sangat penting untuk mengetahui seberapa puas pasien karena banyak hal dapat mempengaruhi kepuasannya, selain itu juga memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien sangat penting dalam merancang strategi dan tujuan pelayanan di Puskesmas. Tingkat kunjungan ulang atau kesetiaan pasien dapat menjadi indikator keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan. Upaya untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pasien dipandang sebagai elemen kunci dalam menjaga keberlanjutan layanan dan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan mutu serta keberhasilan Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan dasar.(23)

Untuk penyelenggara layanan, melakukan analisis tentang kepuasan pasien akan sangat membantu, bentuk fasilitas puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui citra puskesmas,perlunya penindakan perbaikan hal agar hal tersebut tidak menjadi dampak buruk yang kurang baik bagi puskesmas kedepannya. Karena puskesmas seharusnya menjadi tempat pelayanan kesehatan terdekat bagi masyarakat yang dinilai dapat membantu memberikan pertolongan pertama sesuai standar pelayanan kesehatan primernya.(24) Mengukur kepuasan pasien dapat digunakan dalam menangani hal-hal berikut: 1) mengevaluasi kualitas pelayanan, 2) mengevaluasi konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit, 3) membuat keputusan administrasi, 4) mengevaluasi dampak perubahan organisasi pelayanan, 5) mengelola staf, 6) fungsi pemasaran, 7) membentuk etika profesional.(25)

SIMPULAN

Hasil survey yang di lakukan terkait nilai kepuasan masyarakat dalam menerima layanan di Puskesmas sungai Kapih pada Tahun 2023 pada semester 2 yaitu dari 88,84, yang kemudian terjadi penurunan dalam semester 1 Tahun 2024 menjadi 87,4. Berdasarkan penelitian, hal tersebut dapat dilihat dari hasil olah data survey yang menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur terendah yang mempengaruhi nilai kepuasan pelayanan di Puskesmas Sungai Kapih yaitu Pelayanan Pengaduan, Sarana dan Prasarana, serta Waktu Respon Pelayanan. Rendahnya nilai kepuasan di sebabkan karena kondisi Puskesmas Sungai Kapih yang saat ini melakukan pelayanan dilokasi sementara yang bertempat ruko dan disewa selama kurun waktu setahun saat survey mulai dilakukan, di karenakan Puskesmas Sungai kapih sedang dalam tahap renovasi total. Kondisi pelayanan di ruko mencakup semua pelayanan tetapi dengan kondisi terbatas dan berdesak desakan oleh pasien yang datang berkunjung.

Secara Umum Puskesmas Sungai Kapih telah memberikan pelayanan yang baik dari sembilan unsur yang telah di teliti, meskipun ada beberapa unsur yang perlu diperbaiki yaitu unsur waktu respon pelayanan , pengaduan serta sarana dan prasana. Diharapkan setelah prosses renovasi selesai, pelayanan dapat berjalan lancar dengan sarana dan prasarana yang lebih baik lagi dan memadai sehingga harapan dan kenyamanan pasien terpenui.. Kepuasan pasien merupakan tolak ukur dalam kinerja pelayanan publik, sehingga perlu segera di penuhi harapan masyarakat terkait penyediaan sarana dan prasarana dalam layanan di puskesmas diantaranya ruang tunggu yang nyaman , fasilitas lain mendukung serta respon yang cepat terhadap pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami berikan kepada Puskesmas Sungai kapih dan semua responden yang berkunjung ke Puskesmas Sungai kapih , Universitas Mulawarman yang telah berperan dalam pelaksanaan survey.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementrian RI. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2014. 1–203 P.
2. Kemenpan RB. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kemenpan RB [Internet]. 2017;61. Available from: https://jdih.menpan.go.id/data_puu/final 17.pdf
3. Suprapto Suprapto, Nursyamsi Norma Lalla, Darmi Arda. 10. 437-Article Text-2942-1-10-20230718. 2023;6(3):250–7.
4. Ryandini TP, Hakim L. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. Arter J Ilmu Kesehat. 2019;1(1):85–93.
5. Suhita BM, Fajriah AS, Acob JRU. the Determinant Factors of Patient Satisfaction Among Outpatient and Inpatient Services in a Type B Hospital in Indonesia. J Keperawatan Soedirman. 2023;18(1):43–51.
6. Farhan NM, Setiaji B. Indonesian Journal of Computer Science. Indones J Comput Sci [Internet]. 2023;12(2):284–301. Available from: http://ijcs.stmikindonesia.ac.id/ijcs/index.php/ijcs/article/view/3135
7. Norrahimi DD, Affrian R, Studi P, Publik A, Tinggi S, Administrasi I. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada puskesmas birayang kecamatan batang alai selatan kabupaten hulu sungai tengah. 2017;172–7.
8. Nisa K, Putri Arisca Sari, Eddy Azwar, Agustina, Maidar. Relationship of Health Service Quality With Satisfaction Outstanding Patients At Lampaseh Center Banda City Aceh in 202. Muhammadiyah Int Public Heal Med Proceeding. 2022;2(1):493–506.
9. Puskesmas D, Kota P, Gobel FA, Burhanuddin KN, Urip J, Km S, et al. 310-Article Text-803-1-10-20220803. 2021;1(3):186–96.
10. Imran I, Yulihasri Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pasien Puskesmas. J Penelit dan Pengemb Sains dan Hum. 2021;5(3):389–96.
11. Adiputra IMS, Trisnadewi NW, Oktaviani NPW, Munthe SA. Metodologi Penelitian Kesehatan. 2021;
12. Ph.D. Ummul Aiman SPDKASHMACiqMJMP, Suryadin Hasda MPZF, M.Kes. Masita MPINTSK, M.Pd. Meilida Eka Sari MPMKNA. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. 2022. 115 p.
13. Peraturan Perundang-undangan. BD. Perwali No.28 Th.2018 Ttg Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.Salinan. 2018;
14. Taekab AH, Suryati C, Kusumastuti W. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. Jkm. 2022;Volume 7(ISSN: 2356-3346):31–40.
15. Zubayer M. & Hoque. Healthcare Service Quality And In-Patients' Satisfaction: An Empirical Investigation On Healthscape's Tangible Quality. Journal, Glob Vol, Soc Sci Centre, Eur Uk, Dev. 2019;7(5):39–55.
16. Peraturan Presiden. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan. Undang-Undang. 2018;(1):1–74.
17. Kementerian PANRB, Kantor Staf Presiden, Ombudsman RI, USAID, MSI. Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota: Adopsi dan Integrasi LAPOR! - SP4N untuk Pelayanan Publik yang Lebih Baik. 2016;100. Available from: https://konfirmasi.menpan.go.id/dokumen/FINAL-Manual Buku Panduan LAPOR!-SP4N-Hires (4).pdf
18. Laeliyah N, Subekti H. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. J Kesehat Vokasional. 2017;1(2):102.
19. Maila I El, Nurwijayanti N, Suprapto SI. Analysis Satisfaction of Geriatri Outpatients Assessed From the Quality of Service, Perception, and Response Time in Karangploso Public Health Center, Malang District. J Qual Public Heal. 2021;4(2):188–97.
20. Made Anggaraeni N. Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). J Ilmu Hukum, Hum dan Polit. 2021;1(2):225–34.
21. Haeruddin A, Amirah Maritsa S. The Effect of Quality of Service on Patients Satisfaction and Trust in Health Service in The Tamalate Community Health Center,Makassar City. Conf Ser [Internet]. 2020;8(4):31–9. Available from: https://www.adi-journal.org/index.php/conferenceseries/article/view/364%0Ahttps://www.adi-journal.org/index.php/conferenceseries/article/download/364/297
22. Wulandari S. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan Sp4N-Lapor! Pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. J Ilm Wahana Bhakti Praja. 2023;13(2):152–66.
23. Khayru RK, Issalillah F. Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care. Manag Eng Technol R K Khayru F Issalillah. 2022;1(1):20–3.
24. Baharuddin B, Jusuf E, Azikin IS, Taufik M. The Effect of Service Quality with Facilities on Patient Satisfaction through the Image of Public Health Centre. 2023;2857–64.
25. Suratri MAL, Suryati T, Edwin VA. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia. Bul Penelit Kesehat. 2018;46(4):239–46.