

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KALAPANUNGGAL KABUPATEN SUKABUMI

Asti Diani Putri<sup>1\*</sup>, Johan Budhiana<sup>2</sup>, Tara Indra Dirgantara<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi  
astiputri26@gmail.com

## Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan upaya pencegahan dan pengobatan penyakit untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Salah satu bentuk ukuran keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien atau melebihinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. Metode penelitian jenis penelitian ini deskriptif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi dengan sampel 155 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan proporsional random sampling dan accidental sampling. Analisa data menggunakan IPA dan CSI. Hasil penelitian analisa IPA diketahui bahwa prioritas utama perbaikan ada pada kuadran I yaitu atribut 1, 5, 19, 22. Pada perhitungan CSI diketahui sebesar 71,11%. Kesimpulan secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kepuasan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi berada dalam kategori puas. Diharapkan Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi mampu memperbaiki indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan.

**Kata Kunci** : CSI, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Serv Qual

## I. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan adalah investasi utama bagi pembangunan pembangunan sumber daya manusia Indonesia. Pembangunan kesehatan pada dasarnya adalah upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, serta kemampuan setiap orang untuk dapat berperilaku hidup yang sehat untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu perencanaan pembangunan kesehatan yang sistematis, terarah, terpadu dan menyeluruh, serta dibutuhkan keterlibatan berbagai sektor dan seluruh komponen bangsa dalam pelaksanaannya (Depkes RI, 2009, tentang Pelayanan Kesehatan).

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat adalah dengan dibangun instansi penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya puskesmas mempunyai fungsi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara komprehensif,

berkesinambungan dan bermutu (Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, tentang Pusat Kesehatan Masyarakat).

Mutu pelayanan kesehatan adalah mutu yang dianggap sebagai kunci dalam direferensi dan keunggulan layanan merupakan sumber potensi berkelanjutan sehingga pengukuran dan perbaikan tingkat mutu menjadi sangat penting. Mutu pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Keadaan ini dapat menciptakan suatu kepuasan nyata dalam diri pelanggan (Burhanuddin, 2016).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas dan akan merasa berhutang budi dan sangat berterima kasih karena semua yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan pasien (Toliaso et al., 2018). Untuk meningkatkan Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yang disebut dengan ServQual. Menurut Muninjaya (2015); (Budhiana, J., Dewi, R., & Fatmala, S. D., 2022). Ada lima dimensi mutu pelayanan kesehatan terdiri dari Tangibles (tampilan fisik layanan), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan dalam memberikan layanan), Assurance (jaminan layanan), dan Emphaty (memahami keinginan pelanggan). Dimensi – dimensi ini dapat digunakan untuk penilaian suatu pelayanan di puskesmas.

Salah satu bentuk upaya meningkatkan pelayanan di puskesmas yaitu dengan mengetahui kepuasan pasien. Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang didapatkan dari produk atau pelayanan yang mereka terima, dalam bidang kesehatan sektor pelanggan adalah pasien, dan persepsi mereka dianggap indikator utama saat menilai kualitas layanan (Sondakh et al., 2019).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Tenda et al., 2021).

Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau kekecewaan pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Emilia, 2016); (Budhiana J, Wahida AZ, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara terhadap 10 pasien di Puskesmas Kalapanunggal, 6 orang menyatakan puas terhadap pelayanan Puskesmas Kalapanunggal karena sudah tersedianya obat yang cukup lengkap, peralatan cukup lengkap, pelayanan medis yang

baik, kesediaan petugas memberi informasi. Dan 4 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan puskesmas kalapanunggal karena lahan parkir yang terbatas, ruang tunggu pengambilan obat terbatas kursinya, dan di hari – hari tertentu kunjungan pasien sangat banyak sehingga antrian menunggu lebih lama. Hasil survei pendahuluan ini menyatakan masih ada pasien yang mengatakan kurang puas, hal ini menjadi tantangan puskesmas kalapanunggal untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi.

## II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi dengan sampel sebanyak 251 responden dengan menggunakan teknik *proportional random sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis pada penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Surat etik penelitian diberikan oleh komisi etik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukabumi dengan nomor : 000048/KEP STIKES SUKABUMI/2023.

## III. HASIL PENELITIAN

### Metode IPA

**Tabel 1. Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja**

Atribut	Kepentingan Pasien	Kinerja Pelayanan
1.	4,70	3,20
2.	4,52	3,66
3.	4,55	3,70
4.	4,50	3,64
5.	4,49	3,30
6.	4,59	3,58
7.	4,63	3,60
8.	4,65	3,67
9.	4,61	3,65
10.	4,63	3,68
11.	4,52	3,50
12.	4,61	3,54
13.	4,21	3,66
14.	4,57	3,70
15.	4,54	3,65
16.	4,59	3,54
17.	4,61	3,56
18.	4,21	3,56
19.	4,62	3,29
20.	4,59	3,59

21.	4,61	3,69
22.	4,63	3,28
23.	4,60	3,58
24.	4,10	3,70
25.	4,50	3,59
<b>Rata-rata</b>	<b>4,53</b>	<b>3,56</b>

Berdasarkan table 1 nilai rata-rata tingkat kepentingan pasien dan kinerja pelayanan yang telah dihitung kemudian dijabarkan ke dalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius terdapat nilai pembatas yaitu berupa sumbu X dan sumbu Y yang saling berpotongan sehingga membentuk empat bagian. Nilai hasil pemetaan dari tiap-tiap atribut dapat dilihat pada diagram 1 berikut ini :

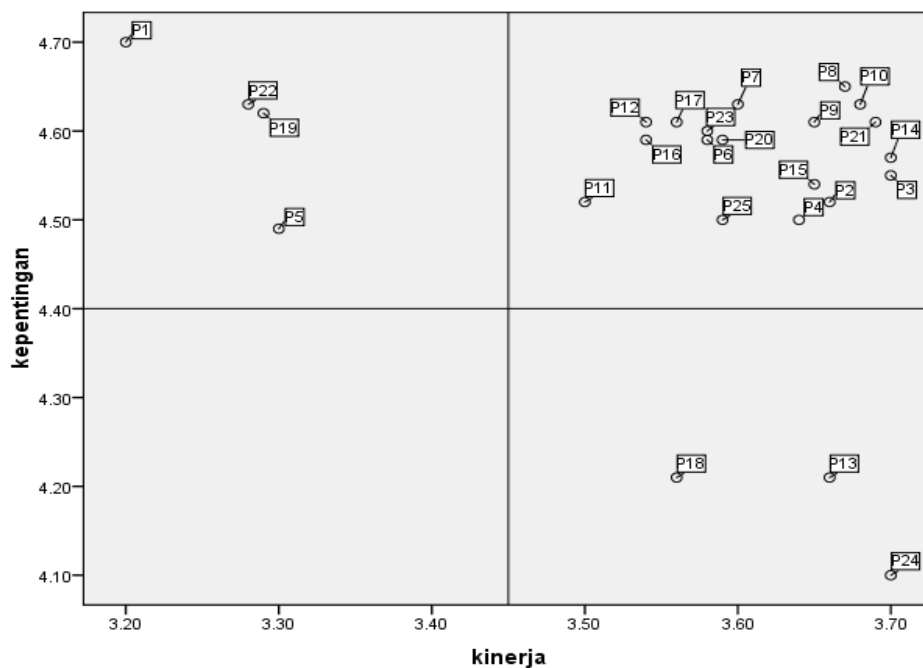


Diagram 1. diagram kartesius

Penjabaran hasil pemetaan diagram IPA selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Diagram Kartesius

Atribut	Kuadran
Kelengkapan peralatan Kesehatan yang digunakan	I
Kebersihan peralatan yang digunakan	II
Kerapihan penampilan petugas	II
Kenyamanan ruang tunggu	II
Ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien	I
Kemampuan petugas dalam melakukan rujukan	II
Keyakinan petugas saat memberikan pelayanan	II
Ketepatan pelayanan puskesmas	II
Kejelasan informasi yang diberikan	II

Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	II
Kemampuan petugas menumbuhkan percaya diri pasien	II
Pengetahuan petugas tentang penyakit pasien	II
Kesempatan untuk bertanya mengenai penyakit pasien	IV
Kemampuan petugas seperti dokter, perawat dan bidan saat berkomunikasi dengan pasien	II
Kemampuan petugas menumbuhkan rasa kepuasan bagi pasien	II
Kemampuan petugas dalam memahami masalah pasien	II
Kesediaan petugas untuk memberikan penjelasan terkait penyakit pasien	II
Pasien diperhatikan oleh petugas kesehatan	IV
Keyakinan kesembuhan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan	I
Kenyamanan ketika berinteraksi dengan petugas	II
Petugas kesehatan menunjukkan perhatian pada setiap pasien	II
Petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani pasien	I
Petugas kesehatan mendahulukan kepentingan pasien saat memberikan pelayanan	II
Puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai	IV
Puskesmas menunjukkan waktu yang sesuai dalam memberikan pelayanan	II

### Metode CSI

Hasil pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara keseluruhan melalui metode CSI dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Hasil pengukuran CSI**

Atribut	Kepentingan pasien	Kinerja Pelayanan	WF	WS
1.	4,70	3,20	0,041	0,133
2.	4,52	3,66	0,040	0,146
3.	4,55	3,70	0,040	0,148
4.	4,50	3,64	0,040	0,144
5.	4,49	3,30	0,040	0,131
6.	4,59	3,58	0,040	0,145
7.	4,63	3,60	0,041	0,147
8.	4,65	3,67	0,041	0,151
9.	4,61	3,65	0,041	0,148
10.	4,63	3,68	0,041	0,150
11.	4,52	3,50	0,040	0,140
12.	4,61	3,54	0,041	0,144
13.	4,21	3,66	0,037	0,136
14.	4,57	3,70	0,040	0,149
15.	4,54	3,65	0,040	0,146
16.	4,59	3,54	0,040	0,143
17.	4,61	3,56	0,041	0,145
18.	4,21	3,56	0,037	0,132
19.	4,62	3,29	0,041	0,134
20.	4,59	3,59	0,040	0,145
21.	4,61	3,69	0,041	0,150

22.	4,63	3,28	0,041	0,134
23.	4,60	3,58	0,041	0,145
24.	4,10	3,70	0,036	0,134
25.	4,50	3,59	0,040	0,142
<b>Total</b>	<b>113,38</b>	<b>89,11</b>		
			<b>WT</b>	<b>3,56</b>
			<b>CSI</b>	<b>0,71</b>

Berdasarkan tabel 3 index kepuasan berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan meskipun masih ada beberapa indikator memiliki nilai kesenjangan antara kepentingan pasien dan kinerja pelayanan yang cukup tinggi. Tetapi secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi dinyatakan Puas.

#### IV. PEMBAHASAN

##### **Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI)**

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan menurut *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang tertera pada Tabel 3 menyatakan secara umum tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi kepuasan di unit pelayanan kesehatan secara keseluruhan berada pada kategori puas.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Tenda et al., 2021).

Berdasarkan pengamatan di lapangan, pasien di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi secara keseluruhan telah merasa puas dengan indikator kualitas pelayanan kesehatan. Diantara indikator tersebut, indikator yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi jika dibandingkan dengan indikator lainnya adalah kerapian penampilan petugas Puskesmas ketika bekerja dan puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai.

Hal tersebut sesuai dengan teori kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow yaitu kebutuhan rasa aman. Maslow menjelaskan bahwa kebutuhan akan rasa aman ini meliputi rasa aman secara fisik maupun emosional. Puskesmas kalapanunggal selalu melakukan evaluasi program yang dijalankan. Petugas kesehatan selalu menjaga penampilan, menerapkan slogannya yaitu CERIA (C = Cepat, E = Edukasi, R = Ramah, I = Ikhlas, A = Aman) dan menjalankan tugas sesuai peraturan jam kerja yang berlaku.

## Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi Menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut pelayanan untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Analisis kuadran pada metode IPA meliputi atribut kinerja atau kenyataan yang digambarkan dengan sumbu X dan atribut kepentingan atau harapan yang digambarkan dengan sumbu Y atau perlu dipertahankan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna sehingga dapat diketahui perbedaan dari dua sudut pandang penilaian (Dewi et al, 2024). IPA digambarkan melalui diagram kartesius yang dibagi menjadi 4 kuadran. Dimana kuadran I merupakan prioritas yang harus segera diperbaiki, kuadran II merupakan prioritas yang harus dipertahankan, kuadran III merupakan prioritas yang ditingkatkan dan kuadran IV merupakan prioritas yang berlebihan.

Hasil penelitian melalui metode importance performance analysis (IPA) selengkapnya dapat dilihat berikut ini :

### a. Kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan)

Pernyataan yang dianggap penting oleh responden tetapi pada kenyataannya pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Indikator yang termasuk kedalam kuadran ini adalah kelengkapan peralatan kesehatan yang digunakan petugas, ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien, keyakinan kesembuhan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dan petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani pasien.

### b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pernyataan dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh responden dan memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Indikator yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah kebersihan peralatan yang digunakan petugas, kerapian penampilan petugas, kenyamanan ruang tunggu, kemampuan petugas kesehatan dalam melakukan rujukan, keyakinan petugas kesehatan saat memberikan pelayanan, ketepatan pelayanan puskesmas, kejelasan informasi yang diberikan, keramahan petugas kesehatan, kemampuan petugas menumbuhkan percaya diri, pengetahuan petugas tentang penyakit, kemampuan petugas seperti dokter, perawat dan bidan berkomunikasi dengan pasien, kemampuan petugas menumbuhkan rasa kepuasan terhadap tindakan, kemampuan petugas kesehatan dalam memahami masalah pasien, kesediaan petugas memberikan penjelasan jika pasien tidak paham terkait penyakitnya, kenyamanan ketika berinteraksi, petugas kesehatan menunjukkan perhatian kepada setiap pasien, petugas kesehatan mendahulukan kepentingan pasien saat pelayanan, puskesmas menunjukkan waktu yang sesuai dalam memberi pelayanan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya dinilai kurang baik oleh pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan tidak ada pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran ini.

d. Kuadran IV

Pernyataan yang terdapat dalam kuadran dianggap tidak atau kurang penting oleh responden. Namun kinerja pelayanan tersebut telah berada diatas nilai rata-rata penilaian kinerja pelayanan, itu berarti telah sesuai dengan harapan pasien. Indikator yang termasuk kedalam kuadran ini adalah kesempatan bertanya mengenai penyakit pasien, pasien diperhatikan oleh petugas kesehatan dan puskesmas memiliki jam kerja yang sesuai.

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi dinyatakan Puas.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi berada pada tingkatan puas meskipun masih ada beberapa indikator yang termasuk pada kuadran I (Prioritas Utama Perbaikan) seperti Kelengkapan peralatan yang digunakan, ketersediaan obat yang dibutuhkan pasien, keyakinan kesembuhan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, dan petugas kesehatan memberikan perhatian penuh dalam melayani pasien.

## VI. SARAN

Diharapkan Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi mampu memperbaiki indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan.

## VII. REFERENSI

- Akbar, M. A. (2019). *Buku Ajar Konsep-Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Budhiana, J., Dewi, R. ., & Fatmala, S. D. . (2022). Job Satisfaction Analysis of Nurses Using Science and Cano Integration . *Jurnal Keperawatan Komprehensif (Comprehensive Nursing Journal)*, 8(4).
- Budhiana J, Wahida AZ. Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Santika J Ilm Sains dan Teknol*. 2019;9(2):979–95.
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal MKMI*, 12(1), 41-46.
- Depkes RI. (2009). *Tentang Pelayanan Kesehatan* .



- Dewi, S. R., Budhiana, J., & Amalia, E. T. (2024). Analysis of Patient Satisfaction with the Quality of Health Services at the Baros Health Center, Sukabumi City. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 19(1), 34-45.
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Gultom, S. P., & Anggraini, S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bangkatan Binjai. *Jurnal Ilmiah Perakam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 258–269.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Prana, M. M. M. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Penerima Jamkesmas di RSUD Ibnu Sina Gresik. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Ruslan, E. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien Bedah Elektif Terhadap Pelayanan Keperawatan Preoperatif di Ruang Perawatan Bedah RSUD R.Syamsudin, SH Kota Sukabumi*. STIKes Sukabumi.
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., & Kolibu, F. K. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulang. *Kesmas*, 8(7).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2).
- Suwithi, N. W. (2017). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan.
- Tenda, A. K. S., Tampi, J. R. ., & Rogahang, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. *Productivity*, 2(7).
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. F., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(4), 1–10.