

Hubungan Imunisasi Rutin Lengkap Terhadap Pertumbuhan Dan Perkembangan Anak Usia 36-59 Bulan Di Indonesia (Analisis Data Riskesdas Tahun 2018) <i>Lisa M¹, Amrina Rosyada^{1*}</i>	1-12
Literature Review Gambaran Terapi Plassma Konvalesen Untuk Pasien Covid-19 <i>Yossi Pramita Sinaga^{1*}, Francisca Romana Sri S², Tyas Ning Yuni Astuti A³</i>	13-31
Konsep Penguatan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Isolasi Mandiri Berbasis Pemberdayaan dan Partisipasi Masyarakat <i>Sutrisno¹, Sitti Nur Djannah², Solikhah³</i>	32-45
Faktor Yang Berhubungan Dengan Kekurangan Energi Kronik (KEK) Pada Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Dongo Kabupaten Bima Tahun 2020 <i>Hamdin¹, Abdul Hamid²</i>	46-51
Analisis Manajemen Risiko Dengan Metode HIRADC Pada Industri Meubel UD Ulum Jaya <i>Muhammad Ilham Rizqi Dermawan¹, Moch. Sahri^{1*}</i>	52-61
Analisis Stres Kerja Pegawai Bidang Pelayanan Kesehatan dalam Penanggulangan Covid-19 di Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis Tahun 2021 <i>Jehan Al Habib Murvi¹, Endang Purnawati Rahayu², Aldiga Rienarti Abidin³, Herniwanti⁴, Asri⁵</i>	62-78
Faktor Determinan Kejadian Diabetes Melitus <i>Holis Tiawati^{1*}, Thresya Febrianti²</i>	79-85
Analisis Stakeholder Kebijakan Akreditasi Puskesmas Kabupaten Bengkalis tahun 2021 <i>Agustina¹, Kiswanto², Budi Hartono³, Zainal Abidin⁴, Zulfan Sa'am⁵</i>	86-105
Mobilitas Mahasiswa Perguruan Tinggi Bidang Kesehatan Selama Pandemi <i>Ratna Frenty Nurkhalim¹, Indah Susilowati², Endah Retnani Wismaningsih³, Lia Agustina^{4*}</i>	106-114
Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cibaregbeb <i>Ela Mulyana¹⁾, Rita Damayant²⁾, Sabarinah³⁾</i>	115-124
Importance Performance Analysis Sebagai Analisis Total Quality Management (TQM) Apotek Kimia Farma Di Kota Semarang <i>Ratna Wulandari⁽¹⁾, Insiroh Nur Hidayati⁽¹⁾</i>	125-136
Peran Bidan Dalam Pemberian Konseling Pada Pelaksanaan Antenatal care (ANC) Di Puskesmas <i>Florentina Kusyanti¹</i>	137-145
Persepsi Remaja Terhadap Bahaya Covid-19 <i>Anastasia Bella Widiyanta¹, Natalia Ratna Yulianti², Eka Wahyuningrum³</i>	146-153
Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal Kronik Terkomplikasi Yang Menjalani Hemodialisa Di Rs "X" Kota Semarang <i>F.X. Sulistiyanto W.S¹, Erna Prasetyaningrum²</i>	154-162
Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Perorangan (UKP) Di Puskesmas Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 Literature Review <i>Havida Aini Fauziyah¹, Inge Dhamanti^{1,2,3}</i>	163-173
Uji Aktivitas Antibakteri Masker Gel Peel Off Ekstrak Daun Pletekan (Ruellia Tuberosa L.) Terhadap Staphylococcus Aureus <i>Ahmad Fuad Masduqi¹, Mighfar Syukur^{2*}</i>	174-183
Kajian Tingkat Pengetahuan Dan Kecemasan Terhadap Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Pesisir Di Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa <i>Neti Apriati¹, Iga Maliga², Nikodimus R Sumargo³</i>	184-194
Pemetaan Penyakit Hipertensi Pada Wanita Usia 25-45 Tahun Di Puskesmas Tlogosari Kulon Pada Tahun 2019 Dan 2020 <i>Trianaldha Avina Farma¹, Suharyo^{2*}</i>	195-205
Hubungan Umur, Masa Kerja dan Kuliah Online Dengan Kinerja Dosen Pada Masa Pandemi Covid-19 di Universitas "X" kota Semarang <i>Supriyono Asfawi^{1*}, MG Catur Yuantari¹, Yusthin M. Manglapy¹, Yohanes Pratama¹, Rini Wulandari Hariono¹, Wening Wiworo Palupi¹</i>	206-216
Kesiapan Orang Tua Dalam Mempersiapkan Adaptasi Siswa Sekolah Dasar Pada Awal New Normal <i>Fitria wulandari¹, aprianti², Dian Puspitaningtyas L³</i>	217-227
Literature Review: "Analisis Implementasi Gerakan Masyarakat Cerdas Menggunakan Obat" <i>Maya Chrisdita¹, Antono Suryoputro¹, Septo Pawelas Arso¹</i>	228-239
Pengaruh Kualitas Air pada Pertumbuhan Tanaman Bayam Merah <i>Eko Hartini¹, Sri Handayan², Eti Rimawati²</i>	240-248
Analisis Deskriptif Masalah Kesehatan Pada Nelayan di Desa Kemojan, Karimun Jawa, Jepara <i>Pramitasari Ratih¹, Yoni Setyo Nugroho Bayu², Haika³</i>	249-257
Minat Pencarian Informasi Selama Pandemi Covid-19 Di Indonesia: Studi Google Trends <i>Adrina Esther Liaw¹, Fidia Paramitha Putri¹, Meiliza Ayu Qamarani¹, Nabilah Thifal Balma¹, Selly Tiyaningrum¹, Sesa Magabe¹, Rizma Adlia Syakurah²</i>	258-267
Pembiayaan Klaim Pasien Di Rsup Dr. Kariadi Semarang Selama Pandemi Covid-19 <i>Faik Agiwahyunto^{1*}, Evina Widianawati², Widya Ratna Wulan³, Via Ayusasmita⁴, Dedy Setiad⁵</i>	268-281



Volume 21, Nomor 1, April 2021

Ketua Redaksi

Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

Penyunting

Enny Rachmani, SKM, M.Kom, Ph.D

Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

Dr. dr. Zaenal Sugiyanto M.Kes

Dr. MG Catur Yuantari, SKM, M.Kes

Dr. Poerna Sri Oetari, S.Si, M.Si.Ling

Suharyo, M.Kes,

Eti Rimawati SKM, M.Kes

Kismi Mubarokah, M.Kes

Vilda Ana Veria, S.Gz, M.Gizi,

Editor

Fitria Wulandari, SKM, M.Kes

Sekretariat

Lice Sabata, SKM

Desain Dan Layout

Puput Nur Fajri, SKM

Alamat Redaksi

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang

Telp/Fax. (024) 3549948

Email : visikes@fkes.dinus.ac.id

Website : [Http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex](http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex)

Visikes Diterbitkan Mulai Maret 2002

Oleh Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Cibaregbeg

Ela Mulyana¹⁾, Rita Damayanti²⁾, Sabarinah³⁾

Mahasiswa Pascasarjana Kesehatan Reproduksi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia¹

Departemen Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia²

Departemen Biostatistik, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia³

Received : 09-07-2021

Accepted : 07-08-2021

Published : 30-04-2021

ABSTRACT

Patient satisfaction can be interpreted as the response to discrepancy between the level of expectations and the actual performance they feel after using the service. Purpose: The purpose of this study is to analyze the level of satisfaction and conformity between expectations and reality received by patients with outpatient services in Puskesmas Cibaregbeg based on aspects of service quality dimensions. Methods: The method in this study is quantitative with measurements using a Likert Scale. The sample size in this survey was 380 patient and used cluster random sampling technique. Result: The value of the customer Satisfaction Index is 76.79 % in the interval 76.61–88.30, the quality of service unit performance is "Good". Respondents who have received Puskesmas Cibaregbeg services with a percentage of 70% are female and 30% male. Based on Education, respondent were 68.15% with the last education in elementary school. Based on occupation as many as 59.47% of the Housewives. Conclusion: The value of the assessment element of puskesmas that have deficiencies is tagged U3 (Service time), U9 (Handling of Complaints of Service Users) with the category of poor service, which then becomes a weakness of Puskesmas Cibaregbeg in providing health services to the community.

Keywords: Satisfaction, Services, Public

**Corresponding Author: E-Mail: ela.mulyana@ui.ac.id*

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan suatu tempat pelayanan kesehatan yang menyediakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perorangan pada tingkat kesatu, yang difokuskan pada upaya

promotif dan preventif, untuk mencapai standar kesehatan masyarakat tertinggi di wilayah puskesmas berada (1). Kepuasan pasien memiliki peranan penting dalam keberhasilan suatu pelayanan, kepuasan pasien merupakan sebagai respon pasien

terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan dan realitas pelayanan yang dirasakannya setelah mendapatkan pelayanan, kepuasan pasien merupakan inti dari layanan yang diberikan dan yang berpusat pada pasien kepada pasien. Penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat adalah hal yang menjadi perhatian pemerintah, mengingat hal tersebut merupakan salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan masyarakat bertujuan untuk membentuk masyarakat yang sehat, organisasi pelayanan kesehatan adalah unit fungsional yang mengkhususkan diri dalam menyelenggarakan pelayanan medis (2). Pelayanan yang memuaskan tersebut dapat memberikan pelanggan baru, sehingga pada proses dapat terbentuklah citra puskesmas yang lebih baik. Oleh karena itu diharapkan dari hasil survei akan diketahui data hasil kepuasan masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan serta membutuhkan perubahan kearah yang lebih baik dan menjadi pendukung unit pelayanan pelanggan dalam membuat sebuah kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanannya.

Ada lima faktor penting dalam parameter kualitas pelayanan yaitu: Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan dari pelayanan jasa kepada pasien. Keandalan diartikan sebagai tersediaannya layanan berdasarkan dengan yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsiveness*) ialah suatu respon untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh factor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan rasa aman di dalam memberikan jasa yang diberikan serta kemampuan di dalam menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Berwujud (*tangible*) diartikan sebagai keberadaan fasilitas instalasi peralatan dan agen pelayanan karena suatu jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar, aspek

tangible menjadi sangat penting sebagai ukuran penyampaian jasa, untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan) (3). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Layanan rawat jalan adalah bagian dari upaya perawatan kesehatan individual tingkat pertama. Menurunnya jumlah pemeriksaan dan pengobatan di masyarakat dapat disebabkan oleh ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan medis. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa suatu layanan yang diberikan Puskesmas belum dapat memenuhi harapan masyarakat (3).

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas seKabupaten Cianjur mengalami penurunan sebesar 24,12% pada tahun 2018 dibanding dengan tahun 2017. 13 (tiga belas) dari 45 Puskesmas yang terjadi penurunan terhadap jumlah kunjungan rawat jalan. Puskesmas Cibaregbeg merupakan dengan jumlah kunjungan rawat jalan terbesar dibandingkan fasilitas kesehatan tingkat satu lainnya. Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui pentingnya kepuasan

pasien sebagai tujuan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan/pasien di Puskesmas Cibaregbeg Kabupaten. Data keluhan pasien diperoleh dari bukti laporan keluhan pasien melalui kotak saran, SMS, telepon atau langsung ke petugas klinik bila ada saran tertentu, serta diamati oleh peneliti. Informasi yang diperoleh beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu di loket check-in lebih dari 30 menit. Berdasarkan data dan hasil survei pendahuluan tahun 2019 (waktu tunggu dan respon pengaduan), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang dimiliki pasien penerima pelayanan rawat jalan Cibaregbeg. Puskesmas berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan (5).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert ialah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket). Populasi pada penelitian ini ialah seluruh penduduk yang ada di wilayah kerja Puskesmas Cibaregbeg yaitu sebanyak 37.801 orang, Adapun besar sampel dalam kegiatan survei ini sebanyak 380 orang yang menerima jenis pelayanan di puskesmas cibaregbeg. Pengambilan sampel dalam survei ini menggunakan teknik *cluster random sampling*, pada derajat

kemaknaan $\alpha = 95\%$. Menggunkakan *likert*, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 20 pertanyaan, masing-masing pertanyaan terdiri dari 4 pilihan, pada skala *Likert* ini responden yang diharapkan dapat menentukan tingkat kepuasannya terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

Metode Pengumpulan Data

Data primer pada penelitian ini didapatkan dengan wawancara dan menggunakan kuesioner, wawancara tersebut dilakukan saat pasien sedang menunggu antrian dan sebelumnya sudah pernah memakai layanan di puskesmas cibaregbeg atau bukan pasien

yang pertama kali datang ke Puskesmas Cibaregbeg. Wawancara dilakukan oleh tim survey kepuasan pelanggan yang beranggotakan lima orang yang merupakan karyawan puskesmas cibaregbeg yang sudah dibentuk khusus dan pernah dilatih pada bulan Desember 2019, dengan SK Nomor: 07/Pkm-Cbrg/Sk/li/2018 Tentang Tim Survey Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Cibaregbeg.

HASIL

Gambaran Nilai persepsi interval Survei Kepuasan Pelanggan/Pasien, Interval konversi Survei Kepuasan pelanggan/pasien, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1, Karakteristik Respondem Umum

Karakteristik Umum Responden	N	%
Umur		
20-30 th	95	25,2
31-40 th	114	30,6
41-50 th	80	21,1
>50 th	91	23,9
Jenis Kelamin		
Perempuan	266	
Laki-laki	114	70,0
Pendidikan		
SD	259	30,0
SMP	76	
SMA	41	68,1
S1	4	20,0
S2	0	10,8
S3	0	1,1
Pekerjaan		
ASN	1	0,0
TNI	0	0,0
Honoror	3	
Karyawan/Swasta	28	0,2
Wirausaha	32	0,0
IRT	226	0,8
Lainnya	90	7,4

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Atribut Pelayanan Kesehatan

Unsur	Tidak Puas	Puas	Jumlah
U1	8	327	380
U2	9	371	380
U3	63	317	380
U4	9	371	380
U5	10	370	380
U6	7	373	380
U7	11	369	380
U8	95	285	380
U9	131	249	380

Karakteristik responden saat survei di Puskesmas Cibaregbeg meliputi karakteristik menurut kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Dari tabel di atas berdasarkan data yang terisi, kecenderungan responden atau pengguna jasa layanan di puskesmas cibaregbeg berada pada kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 30,6% dan kelompok umur 20 – 30 tahun sebanyak 25,2%. Kelompok umur paling sedikit berada di umur 41-50 tahun sebanyak 21,1% .

Responden berdasarkan jenis kelamin perempuan merupakan yang paling dominan menggunakan jasa layanan kesehatan di Puskesmas Cibaregbeg. Dimana dari 380 Responden yang di olah datanya , presentase perempuan berkunjung ke Puskesmas Cibaregbeg pada saat kegiatan survei berlangsung sebanyak 70% sedangkan responden laki-laki sebanyak 30%.

Pengguna jasa layanan kesehatan di Puskesmas Cibaregbeg berdasarkan Pendidikan terakhir, SD sebanyak 68,1%, SMP sebanyak 20,0%, SMA sebanyak 10,7%, S1 sebanyak 1,1%, S2 tidak ada pengguna (0%), S3 tidak ada pengguna (0%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menggunakan jasa layanan kesehatan pada Puskesmas Cibaregbeg adalah responden dengan tingkat pendidikan SD.

Pengguna jasa layanan kesehatan pada Puskesmas Cibaregbeg dengan pekerjaan sebagai PNS sebanyak 0,26 %, TNI sebanyak 0 %, Guru sebanyak 0,78 %, Karyawan/Swasta 7,36%, Wirausaha 8,42%, Ibu Rumah Tangga 59,47 %, Pada kelompok pekerja lainnya 23,71% antara lain Petani, Pensiunan, tenaga honorer, Buruh.

Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan Puskesmas Cibaregbeg

Tabel 3. Nilai Rata-rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Mean	StDev	Katagori
U1	Persyaratan	3,15	0,41	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,11	0,41	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	2,92	0,58	Kurang Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,07	0,34	Baik
U5	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	3,09	0,38	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,11	0,38	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,09	0,43	Baik
U8	Sarana Prasarana	3,1	0,80	Baik
U9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,97		Kurang Baik

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Puskesmas Cibaregebeg diperoleh nilai rata-rata per dimensi antara pelayanan dengan kualitas serta kinerja unit pelayanan sebagaimana dapat dilihat pada tabel diatas. Dari responden yang mengisi kuesioner, nilai rata-rata terendah terdapat pada U3 (Waktu pelayanan), U9 (Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan) dengan kategori layanan kurang baik, yang kemudian menjadi kelemahan/kekurangan Puskesmas Cibaregebeg dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa waktu untuk menerima pelayanan dianggap terlalu lama oleh masyarakat dan penanganan pengaduan dari masyarakat belum direspon dengan baik oleh pihak Puskesmas.

PEMBAHASAN

Menurut hasil survei tingkat *reliability* yang masuk dalam kemampuan memberikan pelayanan, pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan akurat serta pemberitahuan jadwal pelayanan Puskesmas dijalankan sesuai

waktu pelayanan dengan nilai rata-rata kategori baik. Penelitian ini didukung oleh penelitian Aprina (2019) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018 (6). Hasil penelitian Merry (2020) tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi berdasarkan hasil analisa data pada dimensi *reliability* dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pasien rata-rata mempercayai akan keandalan dan keakuratan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan cepat (7). Hasil Penelitian Desy (2019) tentang hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng kabupaten Minahasa menyatakan bahwa *reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan tanpa kesalahan oleh karena itu terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan dimensi *reliability* (11).

Hasil survey dimensi *responsiveness* dengan memberikan informasi, merespon semua kebutuhan pelanggan/pasien di puskesmas cibaregbeg didapatkan nilai rata-rata baik, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh dimensi daya tangkap, hasil penelitian yang mendukung yaitu penelitian dari Merry (2020) mengenai analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas pasaman, berdasarkan hasil analisis data pada dimensi *responsiveness* didapatkan hasil secara statistik dengan uji Chi Square yaitu $p\text{-value} = 0,018$, ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tangkap dengan kepuasan pasien (7). Penelitian Biyanda (2017) tentang Analisa tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas duren kabupaten semarang didapatkan hasil bahwa 77,00% untuk tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan pada dimensi *responsiveness* yang artinya terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan dimensi *responsiveness* (9). Oleh karena itu, dimensi *responsiveness* memiliki penilaian mutu pelayanan sangat dinamis. Penelitian yang mendukung yaitu penelitian Desy (2019) mengatakan bahwa dimensi *responsiveness* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (11).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat dimensi *assurance* di puskesmas cibaregbeg kecamatan cibeber diperoleh nilai rata-rata baik, artinya terdapat

hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien di Puskesmas Cibaregbeg. Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriana (2019) yang menegaskan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Leyangan Semarang (7). Penelitian lain tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kabupaten Lawongan Utara dengan menggunakan uji statistik chi-square menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,036$. Dengan $\alpha = 0,05$ H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kabupaten Langowan Utara (10). Jika jaminan mutu pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan kesehatan tersebut akan dianggap buruk atau tidak memuaskan. Maka dampaknya tercapai atau tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk secara berkelanjutan memenuhi harapan pasien. Penelitian lainnya yang mendukung dari penelitian Desy (2019), mengatakan bahwa terdapat hubungan antara dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien dan petugas kesehatan dapat membantu pasien merasakan kenyamanan sehingga pasien merasa puas (11).

Berdasarkan hasil penelitian tingkat dimensi *emphaty* yaitu memberikan

perhatian secara khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pelanggan dan keluarganya tanpa memandang status sosialnya, di Puskesmas Cibaregbeg didapatkan nilai rata-rata baik, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat dimensi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibaregbeg. Dalam penelitian Wahyu (2017) tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan daripada pendaftaran rawat jalan di Puskesmas Kretek Yogyakarta, ditunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa petugasnya ramah dan sopan, selalu menyapa dan bertanya tentang kebutuhan pasien saat memberikan pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara aspek empati dengan kepuasan pasien (11). Pada penelitian lain tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kabupaten Lawongan Utara, berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan $p\text{-value} = 0,035$. Dengan $\alpha = 0,05$, H_0 ditolak. Artinya ada hubungan antara aspek *emphaty* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kabupaten Langowan Utara (10). Dimensi *emphaty* adalah dimensi yang menawarkan peluang besar untuk menciptakan layanan yang mengejutkan, yang tidak diharapkan oleh pengguna layanan tetapi sebenarnya disediakan oleh penyedia layanan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah bukti langsung atau

tangibles, yaitu adanya fasilitas fisik dan infrastruktur yang terlihat oleh pelanggan. Dimensi *tangible* yang diukur dalam penelitian ini dapat dilihat secara langsung, kualitas layanan dari segi fisik meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan yang ada, tempat duduk yang baik dan memadai, pemeriksaan yang baik dan lengkap, kondisi pencahayaan ruangnya baik, kondisi kamar mandi atau toilet baik, serta kondisi sanitasi yang baik, staf dan dokter seperti ketertiban seragam, kebersihan, antrian teratur, parkir aman dan memadai (6). Timbulnya kecurigaan kepuasan pelanggan dikarenakan oleh dimensi fisik yang ada tidak diikuti dengan adanya daya kecakapan dalam merespon keluhan pelanggan yang baik. Walaupun tenaga medis berpenampilan bersih dan rapi, dari segi waktu tidak datang tepat waktu, kondisi ruangan tidak berventilasi baik, sehingga secara wujud fisik pandangan pasien terhadap petugas kesehatan menjadi kurang baik artinya Tenaga medis belum siap melayani pasien dan fasilitas di dalam ruangan kurang memberikan pelayanan. Di Puskesmas Cibaregbeg didapatkan nilai rata-rata kurang baik terhadap waktu penyelesaian karena lama menunggu antrian serta lamanya merespon penanganan pengaduan pengguna layanan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Melky (2018), ada hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara dengan hasil uji statistik

chi square didapatkan bahwa nilai $p = 0,035$ (10). Dalam penelitian Merry 2020 tentang analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X kota Jambi berdasarkan hasil diperoleh nilai secara statistik dengan uji ChiSquare yaitu $pvalue = 0,0005$, ini membuktikan bahwa terdapat hubungan mengenai wujud fisik dengan kepuasan pasien (7).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dapat disimpulkan, survei yang dilakukan terhadap 380 responden yang berhasil di olah dari keseluruhan yang telah mendapatkan pelayanan Puskesmas Cibaregbeg dengan presentase 70 % merupakan responden perempuan dan 30 % merupakan responden laki-laki. Sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah penduduk dengan pendidikan terakhir SD yaitu dengan presentase 68,15%. Dan sebanyak 59,47 % dari total responden yang disurvei adalah masyarakat dari kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT). Nilai Indeks Kepuasan pelanggan/pasien pada pelayanan publik Puskesmas Cibaregbeg sebesar 76,79 % berada pada interval 76,61 – 88,30. Sehingga mutu layanan unit ini yakni B dengan Kinerja unit pelayanan yakni “ Baik ”. Nilai unsur penilaian puskesmas yang memiliki kekurangan berada dikategori U3 (Waktu pelayanan), U9 (Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan) dengan kategori layanan kurang baik, selanjutnya yang menjadi kelemahan/kekurangan Puskesmas Cibaregbeg dalam

memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan yang dirasakan masyarakat terlalu lama dan penanganan pengaduan dari masyarakat belum diikuti dengan baik oleh pihak Puskesmas.

Disarankan kepada kepala Puskesmas Cibaregbeg kecamatan cianjur untuk melakukan peningkatan dan evaluasi dalam program pelayanan sebagai berikut: Memberikan arahan dan pemantauan serta koordinasi kepada petugas agar proses pelayanan di Puskesmas dapat dijalankan dengan cepat dan tepat. Mengadakan pertemuan evaluasi bagi para petugas puskesmas dalam hal pelayanan. Agar dapat memberikan jaminan rasa aman dan nyaman bagi para pengguna pelayanan kesehatan serta segera menindaklanjuti keluhan yang telah disampaikan oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014.
2. Akper D, Satria G, Wonogiri H, Kunci: K, Kesehatan P, Kepuasan T. The Level Of Patient Satisfaction With Health Services In Baturetno Health Centers Sri Handayani. Vol. 14, PROFESI. 2016.
3. Tanan L, Administrasi dan Kebijakan Kesehatan B, Unhas F. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Analysis Of Patient Satisfaction In Bara Permai Public

- Health Center Palopo City. Vol. 2, Jurnal AKK. 2013.
4. Puskesmas Cibaregbeg. Profil Puskesmas Cibaregbeg Tahun 2019. Kecamatan Cibeber, Cianjur. 2020.
 5. Puskesmas Cibaregbeg. Puskesmas Cibaregbeg Tahun 2019 Tentang Kunjungan Pasien Rawat Jalan. Kecamatan Cibeber, Cianjur. 2019.
 6. Aprina HT, Chirswardani S, Wulan K: Undip. Analisa Persepsi Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. Vol 7. JKM. 2019.
 7. Merry CN, Renny L, Novi B: Stikes Harapan Ibu. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. Vol 4. JK MJ. 2020.
 8. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Yunila Fatmasari Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan E, Kesehatan Masyarakat F. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017 [Internet]. Vol. 5. 2017. Available from: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
 9. Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. 2018.
 10. Wahyu K, Wahyudi I: UGM. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Vol 2. JKesV. 2017.
 11. Desy N. Walukow: Samratu Langi. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. Vol 8. KESMAS. 2019.