

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN PRIMER

An Overview of Patient Satisfaction with Primary Health Care

Fajrin Nurul Aulia¹, Supriadi¹, Achmad Husni^{1*}, Mutiara Syagitta¹, Sugiyanto¹

¹Jurusan Keperawatan Poltekkes Kemenkes Bandung

*Corresponding author: fajrinnurul28@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is a measure of the quality of health services. The standard types of health workers in health centers throughout Indonesia are still lacking health workers. West Java has quite limited health workers in health centers. This study aims to determine the description of patient satisfaction in primary health care at Puskesmas. Researchers used a descriptive research design. The population was all patients who checked their health at the Pasirkaliki Health Center in Bandung City in September, totaling 1000 population. Sampling using proportionate random sampling technique as many as 145 samples. The measuring instrument used is the Community Satisfaction Survey (SKM). Data analysis using the percentage method. The results of the research on community satisfaction at the Puskesmas include "Very Good" with an IKM of 88.41, meaning the quality of service is "A". In each clinic at the Puskesmas, the results are: patient satisfaction in the Dental Clinic including "Good" with an IKM of 81.54 (B), patient satisfaction in the General Clinic including "Very Good" with an IKM of 89.31 (A), patient satisfaction in the Nutrition Consultation Clinic including "Good" with an IKM of 83.33 (B), patient satisfaction in the MCH Clinic including "Very Good" with an IKM of 96.97 (A), patient satisfaction in the Elderly Clinic including "Good" with an IKM of 87.40 (B). The results of the study are expected to be evaluated and followed up in the future.

Keywords: Satisfaction, Patient, Primary Care

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Standar jenis tenaga kesehatan di Puskesmas se-Indonesia masih banyak yang kekurangan tenaga kesehatan. Jawa Barat memiliki tenaga kesehatan di Puskesmas yang cukup terbatas. Penelitian ini bertujuan mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan primer di Puskesmas. Peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif. Populasinya adalah seluruh pasien yang memeriksakan kesehatannya di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung pada bulan September berjumlah 1000 populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik *proporsionate random sampling* sebanyak 145 sampe. Alat ukur yang digunakan yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Analisis data menggunakan metode persentase. Hasil penelitian pada kepuasan masyarakat di Puskesmas termasuk "Sangat Baik" dengan IKM 88,41 artinya mutu pelayanan "A". Pada setiap poli di Puskesmas memiliki hasil yaitu: kepuasan pasien di Poi Gigi termasuk "Baik" dengan IKM 81,54 (B), kepuasan pasien di Poli Umum termasuk "Sangat Baik" dengan IKM 89,31 (A), kepuasan pasien di Poli Konsultasi Gizi termasuk "Baik" dengan IKM 83,33 (B), kepuasan pasien di Poli KIA termasuk "Sangat Baik" dengan IKM 96,97 (A), kepuasan pasien di Poli Lansia termasuk "Baik" dengan IKM 87,40 (B). Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan ditindaklanjuti dikemudian hari.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, Pelayanan Primer

PENDAHULUAN

Jumlah penduduk di Indonesia meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 275,6 juta jiwa, dan pada tahun 2023 mencapai 278,8 juta jiwa.¹ Dengan bertambahnya jumlah penduduk, pemerintah memperhatikan aspek dan

kebutuhan hidup, termasuk pelayanan kesehatan, khususnya Sistem Kesehatan Nasional (SKN).²

Upaya kesehatan salah satunya berada di Puskesmas. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Klien berharap mendapatkan manfaat dari kualitas layanan yang memenuhi harapan mereka. Kualitas tersebut dapat dilihat dari segi bentuk, penampilan, performa suatu pelayanan, serta dilihat dari segi fungsinya dan estesisnya.³

Indikator pengukuran mutu pelayanan kesehatan adalah dengan memeriksa tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan kesehatan yang dikunjungi masyarakat tersebut. Kepuasan klien merupakan perasaan senang dan kecewa yang dialami masyarakat setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu layanan kesehatan.⁴

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan khususnya di Puskesmas, banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diterimanya, termasuk keterbatasan petugas kesehatan. Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan pada setiap Puskesmas dapat menghambat pelayanan kesehatan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.⁵ Terbatasnya petugas kesehatan tersebut dilihat dari persentase Puskesmas sesuai standar jenis tenaga kesehatan di Indonesia memiliki jumlah 56,1% yang artinya masih banyak Puskesmas di Indonesia yang kekurangan dalam tenaga kesehatan, dan di Jawa Barat terdapat 52,8% yang artinya cukup terbatas tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas di Jawa Barat.⁶

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan primer di Puskesmas. Serta mengetahui kepuasan pasien yang berada di Poli Gigi, Poli Umum, Poli Konsultasi Gizi, Poli KIA dan Poli Lansia di Puskesmas.

METODE

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan variabel kepuasan. Populasi penelitian adalah masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung pada bulan September 2023. Metode pengambilan sampel adalah *probability sampling* dengan jenis teknik sampling menggunakan *proporsionate random sampling*. Sampel yang diambil 145 responden. Pengumpulan data dimulai dari jam buka pendaftaran hingga jam akhir layanan. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang berisi 9 pertanyaan terkait persyaratan, prosedur penelitian, kecepatan pelayanan, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

Proses penelitian dimulai dari tahap persiapan, peneliti akan melakukan perizinan terlebih dahulu ke Puskesmas, selanjutnya peneliti mempersiapkan *informed consent* dan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Tahap pelaksanaan pertama dimulai dari pengumpulan data dilakukan dengan mencari data ke poliklinik di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung. Peneliti memperkenalkan diri kepada pasien yang berkunjung dan menjelaskan tujuan penelitian. Peneliti membagikan kuesioner kepada pasien. Selanjutnya, peneliti menjelaskan cara mengisi kuesioner. Hal ini dilakukan dengan cara yang sama pada semua poliklinik.

Tahap pengolahan data dilakukan dengan menginput semua data ke Microsoft Excel satu persatu dibagi per poliklinik lalu diberi kode (1: Tidak Baik, 2: Cukup Baik, 3: Baik, 4: Sangat Baik) untuk setiap jawaban pertanyaan pada kuesioner. Selanjutnya, peneliti menjumlahkan jawaban setiap pertanyaan nya. Peneliti menganalisis total yang terisi pada setiap pasien per

pertanyaan. Peneliti menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur yaitu dengan cara (Total dari nilai per unit: Total yang terisi untuk setiap pertanyaan yang ada. Peneliti menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang per unsur dengan cara (NRR/unsur x Bobot Nilai Tertimbang) dilakukan pada setiap pertanyaan yang ada. Bobot Nilai Tertimbang yaitu $(1/x = N)$ (x: jumlah unsur pertanyaan, N: bobot nilai perunsur). Pada penelitian ini memiliki 9 pertanyaan yang artinya $(1/9 = 0,11)$, berarti Bobot Nilai Tertimbang yaitu 0,11. Selanjutnya peneliti menentukan nilai IKM dengan menjumlahkan semua hasil NRR Tertimbang/Unsur pada setiap pertanyaan. Peneliti mengkonversikan IKM tersebut dengan cara $(IKM \times 25)$ sehingga mendapatkan hasil yang ada. Langkah analisis data dilakukan setelah memperoleh hasil konversi IKM, kemudian melihat tabel "Nilai Interpretasi Hasil Kuesioner SKM" dan menganalisis jenis kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Bandung dengan nomor etik No.65/KEPK/EC/III/2024

HASIL

Tabel 1. Kepuasan Pasien

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KEPUASAN
1	Persyaratan (U1)	3,37	88,41
2	Prosedur (U2)	3,41	
3	Waktu Penyelesaian (U3)	3,25	
4	Biaya (U4)	3,72	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,34	
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,62	
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,58	
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,61	
9	Penanganan Pengaduan (U9)	3,94	
10	Nilai Unsur Tertinggi	3,94	
11	Nilai Unsur Terendah	3,25	

Pada tabel 1 dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung berada pada kategori sangat baik (88,41).

Tabel 2. Kepuasan Pasien di Poli Gigi

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KEPUASAN
1	Persyaratan (U1)	3,06	81,54
2	Prosedur (U2)	3,12	
3	Waktu Penyelesaian (U3)	2,88	
4	Biaya (U4)	3,71	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,12	
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,24	
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,24	
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,00	
9	Penanganan Pengaduan (U9)	4,00	
10	Nilai Unsur Tertinggi	4,00	
11	Nilai Unsur Terendah	2,88	

Pada tabel 2 dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di poli gigi berada pada kategori baik (81,54).

Tabel 3 Kepuasan Pasien di Poli Umum

No	UNSUR PELAYANAN		NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KEPUASAN
1	Persyaratan	(U1)	3,33	89,31
2	Prosedur	(U2)	3,44	
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3,36	
4	Biaya	(U4)	3,71	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3,29	
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3,58	
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3,70	
8	Sarana dan Prasarana	(U8)	3,84	
9	Penanganan Pengaduan	(U9)	3,92	
10	Nilai Unsur Tertinggi		3,92	
11	Nilai Unsur Terendah		3,29	

Pada tabel 3 dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di poli umum berada pada kategori sangat baik (89,31).

Tabel 4 Kepuasan Pasien di Poli Konsultasi Gizi

No	UNSUR PELAYANAN		NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KEPUASAN
1	Persyaratan	(U1)	3,00	83,33
2	Prosedur	(U2)	3,00	
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3,00	
4	Biaya	(U4)	3,00	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3,00	
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	4,00	
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	4,00	
8	Sarana dan Prasarana	(U8)	3,00	
9	Penanganan Pengaduan	(U9)	4,00	
10	Nilai Unsur Tertinggi		4,00	
11	Nilai Unsur Terendah		3,00	

Pada tabel 4 dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di poli konsultasi gizi berada pada kategori baik (83,33).

Tabel 5 Kepuasan Pasien di Poli KIA

No	UNSUR PELAYANAN		NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KEPUASAN
1	Persyaratan	(U1)	4,00	96,97
2	Prosedur	(U2)	4,00	
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3,09	
4	Biaya	(U4)	4,00	
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3,91	
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3,91	
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	4,00	
8	Sarana dan Prasarana	(U8)	4,00	
9	Penanganan Pengaduan	(U9)	4,00	
10	Nilai Unsur Tertinggi		4,00	
11	Nilai Unsur Terendah		3,09	

Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di poli KIA berada pada kategori sangat baik (96,97).

Tabel 6 Kepuasan Pasien di Poli Lansia

No	UNSUR PELAYANAN		NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KEPUASAN
1	Persyaratan	(U1)	3,40	87,40

2	Prosedur	(U2)	3,33
3	Waktu Penyelesaian	(U3)	3,28
4	Biaya	(U4)	3,67
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	(U5)	3,40
6	Kompetensi Pelaksana	(U6)	3,77
7	Perilaku Pelaksana	(U7)	3,40
8	Sarana dan Prasarana	(U8)	3,35
9	Penanganan Pengaduan	(U9)	3,91
10	Nilai Unsur Tertinggi		3,91
11	Nilai Unsur Terendah		3,28

Pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di poli lansia berada pada kategori baik (87,40).

PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer

Hasil survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung yaitu 88,41 termasuk kategori sangat baik. Setiap poli mempunyai nilai unsur terendahnya masing-masing, sehingga kepuasan pasien di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung mempunyai nilai unsur terendah yaitu ada pada waktu penyelesaian pelayanan. Pasien menilai waktu proses penyelesaian pelayanan di Puskesmas Pasirkaliki ini kurang baik.

Berdasarkan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rawat Jalan, waktu tunggu di Indonesia ditetapkan ≤ 60 menit. Nilai rata-rata variabel waktu pelayanan di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung cukup baik, namun sebagian masyarakat merasa pelayanan disana kurang cepat karena banyak pasien yang menunggu berobat di setiap poli. Oleh karena itu, menunggu dalam waktu lama akan membuat pasien merasa tidak puas. Selain waktu penyelesaian pelayanan menjadi nilai terendah pada rata-rata setiap polinya, juga terdapat 1 poli yang memiliki nilai unsur terendah waktu produk spesifikasi jenis pelayanan.¹⁶

Standar pelayanan penting untuk penyediaan layanan kesehatan dan juga relevan dengan peraturan atau perilaku yang berlaku. Produk spesifikasi jenis pelayanan rata-rata memberikan penilaian yang baik terhadap variabel produk. Sebab, di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung terdapat banyak poli sehingga standar yang diharapkan masyarakat terpenuhi. Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung memenuhi harapan sebagian besar responden dalam hal kebutuhan pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain oleh Indrasari (2019) tentang faktor utama penentu kepuasan klien, salah satunya adalah emosional. Karena emosional, klien akan merasa bangga dan percaya diri ketika menggunakan layanan tersebut, dan cenderung mengarah pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.¹⁷

Unsur persyaratan memiliki penilaian yang baik karena persyaratan pelayanan di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung memiliki nilai rata-rata cukup baik. Responden memahami dengan jelas tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien BPJS dan pasien umum yang ingin berobat di Puskesmas. Semua persyaratan pasien BPJS di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung telah diumumkan di *mobile* JKN yang dapat diakses pasien melalui perangkat yang mereka miliki. Bagi pasien yang mungkin tidak memiliki ponsel untuk melihat dan melakukan pendaftaran *online* di *mobile* JKN, petugas yang ada di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung telah menyediakan laptop untuk membantu melakukan pendaftaran secara *online* di *mobile* JKN. Selain itu, informasi mengenai persyaratan pasien BPJS telah diumumkan secara publik. Oleh karena itu, untuk memberikan layanan yang tersedia saat ini, Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung harus menjaga fasilitas yang diperlukan.

Unsur prosedur pelayanan memiliki penilaian yang baik ini karena sebagian besar responden sudah mengetahui prosedur yang ada di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung. Pasien mengaku mengetahui prosedur ini dengan bertanya kepada petugas yang bekerja di Puskesmas tersebut. Untuk menghindari kebingungan dikalangan pasien, Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung telah mencantumkan nama petugas pada setiap poli dan bahkan setiap ruangan mencantumkan nama ruangan apa saja sehingga tidak membuat pasien kebingungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung harus mampu mempertahankan komponen prosedur pelayanan yang ada saat ini. Hal ini akan membuat pasien dan pengunjung semakin puas karena dapat dengan mudah menerima pelayanan di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nesimnasi dkk (2019) di Puskesmas Gepoi Kota Kupang, peneliti mengemukakan pengaturan sistem pelayanan kesehatan atau prosedur Puskesmas harus mudah dipahami oleh pasien dan harus memudahkan pasien memperoleh layanan pada saat mereka diterima.¹⁸

Unsur biaya dinilai baik karena seluruh responden baik pasien BPJS maupun pasien umum berpendapat bahwa biaya pelayanan terjangkau untuk semua orang, meskipun menggunakan layanan BPJS yang tersedia di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung. Diharapkan Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung dapat mempertahankan biaya yang terjangkau karena sebagai Puskesmas masyarakat dapat menikmati kesehatan yang baik dengan akses dan biaya yang terjangkau.

Unsur kompetensi pelaksana dinilai baik ini karena sebagian besar petugas kesehatan menunjukkan mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung. Responden menilai petugas Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung berkompeten karena memiliki keterampilan yang baik, penjelasan yang sistematis dan informatif, serta keahlian yang dapat dipercaya.

Unsur perilaku pelaksana ini dinilai baik karena petugas Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung berperilaku baik. Sebagian besar responden berpendapat bahwa petugas tersebut mempunyai kompetensi yang diperlukan untuk melayani pasien yang datang ke Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung. Responden berpendapat bahwa petugas Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung dikenal ramah, murah senyum, menyambut pengunjung, dan berbicara dengan nada yang lembut. Kerapian seragam petugas merupakan salah satu cara menunjukkan rasa terima kasih kepada pengunjung. Hal ini sesuai dengan teori Indrasari (2019) tentang faktor utama penentu kepuasan klien, termasuk pelayanan petugas kesehatan. Petugas kesehatan yang baik melayani pasien dengan segera dan menanggapi keluhan mereka, serta dengan ramah menilai setiap pasien secara individual.¹⁷

Unsur sarana dan prasarana dinilai baik dikarenakan sebagian besar responden menilai bahwa sarana dan prasarana berada pada tingkat memadai. Beberapa contohnya termasuk tempat sampah disetiap sudut, disinfektan untuk mencuci tangan (di loket pendaftaran, ruang tunggu, dan ruang periksa setiap poli). Berdasarkan hasil penelitian unsur sarana prasarana, Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung harus menjaga fasilitas yang ada seperti kenyamanan pengunjung. Hal ini sesuai dengan teori Boy S Sabarguna (2018) yang menyatakan bahwa salah satu faktor penentu kepuasan pasien adalah kenyamanan. Kenyamanan meliputi lokasi puskesmas, kebersihan, dan kenyamanan ruangan.¹⁹

Unsur penanganan pengaduan dinilai baik karena sebagian besar responden menyatakan pengaduan di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung telah diselesaikan dengan baik. Menurut responden, kotak saran dan pengaduan langsung di media sosial yang disediakan oleh Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung digunakan untuk menangani pengaduan.

Kepuasan Pasien di Poli Gigi

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di poli gigi menunjukkan konversi IKM mempunyai skor keseluruhan sebesar 81,54 dengan kategori baik. Setiap elemen yang di nilai, meliputi persyaratan, prosedur, biaya, spesifikasi produk jenis pelayanan, kompetensi

pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan mendapat penilaian positif dari masyarakat. Namun satu hal yang kurang sesuai harapan adalah masyarakat beranggapan bahwa waktu penyelesaian (2,88) di poli gigi belum sepenuhnya sesuai, sehingga menjadikan unsur pelayanan ini sebagai skala prioritas perbaikan di poli gigi. Masyarakat menilai waktu penyelesaian di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung kurang cepat. Hal ini terjadi karena di poli gigi terdapat beberapa tindakan medis seperti pembersihan gigi dan lain-lain, sehingga waktu pelayanannya memakan waktu lama. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan, konsistensi jadwal pelaksanaan pelayanan harus tetap dijaga. Dalam menetapkan jadwal pelaksanaan pelayanan publik, perlu mempertimbangkan beban kerja dan memperkirakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan public secara realistis. Dengan begitu, waktu pelayanan bisa lebih optimal.

Keterlambatan waktu penyelesaian di poli gigi ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu pada Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Bandar Lampung yang menjelaskan bahwa di poli gigi terdapat 53 responden yang memperoleh nilai konversi IKM 85,75 yang merupakan kategori yang baik. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa nilai unsur terendah terdapat pada waktu penyelesaian yaitu 2,28. Hal ini dikarenakan ada beberapa pasien yang menganggap waktu penyelesaian tidak cepat dan tidak tepat waktu. Kurangnya ketepatan waktu ini menyebabkan pasien harus menunggu lama diruang tunggu poli gigi, sehingga menyebabkan pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di poli gigi tersebut.⁷

Keterlambatan waktu penyelesaian sesuai dengan teori salah satu indikator kepuasan pasien yaitu kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan, artinya kepuasan diukur dari sikap terhadap pasien mengenai fasilitas pelayanan kesehatan dan lingkungan pelayanan kesehatan yang melibatkan dengan menunggu bergantian dipanggil, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong, dan keluhan yang timbul.⁸ Oleh karena itu, keterlambatan waktu penyelesaian pada poli gigi di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung ini disebabkan karena waktu tunggu menunggu giliran dipanggil yang tertunda. Pelayanan yang diberikan oleh poli gigi ini bergantung pada keluhan masing-masing pasien. Semakin banyak keluhan yang disampaikan, semakin besar kemungkinan pelayanan kepada pasien tersebut akan memakan waktu lebih lama sehingga menyebabkan pasien lain menunggu lama sebelum dipanggil.

Kepuasan Pasien di Poli Umum

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada poli umum ini menunjukkan bahwa konversi IKM menghasilkan skor keseluruhan sebesar 89,31, sehingga masuk dalam kategori "sangat baik". Setiap unsur yang dinilai, meliputi persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, mendapat tanggapan positif dari masyarakat. Namun satu hal yang kurang sesuai harapan adalah opini masyarakat yang menilai produk spesifikasi jenis pelayanan di poli umum belum sepenuhnya sesuai. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang nilainya paling rendah adalah unsur spesifikasi jenis pelayanan (3,29). Namun Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung menilai produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan komentar yang diterima.

Kurangnya produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di poli umum ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu Febriyanor and Subadi (2023), yang menjelaskan bahwa di poli umum dari 43 responden mendapatkan nilai konversi IKM yaitu 80,98 yang merupakan kategori baik. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa nilai unsur terendah ada pada produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 3,00. Bahkan, sebagian pasien menilai pelayanan yang berada di puskesmas tersebut belum sesuai SOP yang ada dalam memberikan pelayanan.⁹

Hal ini sesuai dengan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap kualitas dan pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithmal (Tjiptono, 1997: 28) yaitu faktor *enduring service intensifiers*, yaitu faktor peningkatan layanan yang berkelanjutan yang

bersifat stabilitas dan dapat mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitas layanan. Faktor-faktor ini termasuk harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi. Oleh karena itu, segala sesuatunya pasti mempunyai standar operasionalnya masing-masing.

Kepuasan Pasien di Poli Konsultasi Gizi

Pada poli konsultasi gizi ini, karena penelitian ini hanya ada satu responden untuk poli konsultasi gizi, maka survei kepuasan masyarakat memiliki nilai unsur yang seimbang. Nilai konversi IKM keseluruhan untuk poli konsultasi gizi adalah 83,33 yang merupakan kategori yang baik.

Konsultasi gizi merupakan interaksi antara pasien dan ahli gizi untuk mendiskusikan hasil pemeriksaan status gizi, mengidentifikasi permasalahan serta kebutuhan dan tujuan program diet untuk mencapai pola makan yang sehat dan gizi yang ideal. Konsultasi gizi ini mempunyai beberapa peran yaitu: 1) Mengembangkan dan melaksanakan manajemen pelayanan gizi di Puskesmas yang bekerjasama dengan penanggung jawab program kesehatan lainnya; 2) Memberikan perawatan gizi. Perawatan gizi adalah serangkaian kegiatan terorganisir/terstruktur yang bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan gizi dan memberikan pelayanan tersebut untuk mencapai pelayanan gizi komprehensif yang bermutu; 3) Melakukan surveilans gizi. Surveilans gizi adalah upaya pemantauan status gizi masyarakat secara terus menerus secara akurat, teratur dan berkelanjutan. Pemantauan gizi ini dilakukan mulai dari pengumpulan data, analisis data, hingga intervensi/tindakan berdasarkan hasil analisis. Intervensi/tindakan yang dilakukan antara lain pemberian tablet tambah darah (TTD) pada ibu hamil dan remaja putri, pemberian makanan tambahan (PMT) pada ibu hamil, pemberian makanan tambahan (PMT) pada balita gizi kurang, pemberian makan bayi dan balita, serta pemantauan tumbuh kembang balita, pemberian suplemen kapsul vitamin A pada balita dan ibu nifas, dan pencegahan dan penatalaksanaan gizi buruk.¹⁰

Dilihat dari peran yang dimiliki di poli konsultasi gizi ini, maka konsultasi gizi di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung telah menjalankan perannya dengan baik sesuai teori yang di atas. Oleh karena itu, penilaian pada poli konsultasi gizi ini masuk dalam kategori yang baik.

Kepuasan Pasien di Poli KIA

Hasil survei kepuasan masyarakat pada poli KIA menunjukkan nilai konversi IKM 96,97 yang merupakan kategori yang sangat baik. Masyarakat menilai semua unsur dengan baik termasuk persyaratan, prosedur pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan. Hanya unsur waktu penyelesaian yang menyebabkan keterlambatan. Hasil survei kepuasan masyarakat pada poli KIA ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dengan nilai erendah, yaitu unsur waktu penyelesaian memiliki nilai 3,09. Meski waktu penyelesaian kurang cepat, namun hal tersebut tidak menjadi masalah utama di poli KIA ini.

Keterlambatan dalam waktu penyelesaian di poli KIA ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu Pratiwi (2023) yang menjelaskan bahwa di poli KIA dari 100 responden mendapatkan nilai konversi IKM 73,70 yang merupakan kategori yang baik. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa faktor pelayanan yang mempunyai nilai unsur pelayanan terendah yaitu unsur waktu penyelesaian yaitu sebesar 2,45.¹¹ Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang diberikan oleh puskesmas sehingga menyebabkan penilaian pasien yang negatif terhadap pelayanan dan berkurangnya harapan konsumen terhadap penggunaan pelayanan.¹² Penilaian negatif ini dibuktikan dengan rendahnya penilaian waktu penyelesaian pelayanan di Puskesmas.

Berdasarkan kenyataan yang ada, layanan yang tersedia di Poli KIA antara lain penimbangan berat badan (BB), pengukuran panjang badan/tinggi badan, pemantauan tumbuh kembang, vaksinasi, suntik vitamin A dan layanan balita sakit.¹³ Pada poli KIA ini unsur pelayanan yang memiliki penilaian yang terendah yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan, ini dikarenakan pada poli KIA ini pelayanan yang diberikan tidak hanya ditujukan kepada ibu hamil saja namun juga kepada bayi balita yang memerlukan waktu lebih untuk memeriksa keadaannya apalagi

jika ada jadwal imunisasi, yang namanya bayi balita pasti ketakutan dan nangis terus menerus sehingga membuat pelayanan di poli KIA kurang tepat waktu.

Kepuasan Pasien di Poli Lansia

Hasil survei kepuasan masyarakat pada poli lansia ini mencapai nilai skor 87,40 dengan kategori baik. Masyarakat menilai seluruh aspek dengan baik, termasuk persyaratan, prosedur pelayanan, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan. Hanya unsur waktu penyelesaian yang menjadi penyebab terlambatnya pelayanan di poli lansia ini.

Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa unsur pelayanan waktu penyelesaian (3,26) yang memiliki nilai terendah dan merupakan faktor terpenting yang perlu ditingkatkan pada poli lansia ini. Menurut masyarakat, waktu penyelesaian di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung kurang cepat. Selain itu, masyarakat mempersepsikan ketepatan waktu berhubungan dengan kecepatan pemberian layanan oleh petugas pelayanan khususnya pada lansia. Dalam penelitian sebelumnya tentang variabel waktu penyelesaian, peneliti mewawancarai petugas pelayanan yang mengetahui bahwa kecepatan waktu yang ada terkait dengan kondisi lansia, karena mereka menyadari bahwa mereka adalah kelompok masyarakat yang harus diprioritaskan dan segera mendapat pelayanan karena kondisi fisiknya yang kurang baik, sehingga pelayanan ini sangat dibutuhkan pelayanan cepat.

Keterlambatan penyelesaian di poli lansia ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu Herawati (2021), yang menjelaskan bahwa di poli lansia dari 50 responden mendapatkan nilai koversi IKM 79,70 yang merupakan kategori yang baik. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa yang memiliki nilai unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu unsur waktu penyelesaian yaitu 3,00. Hal tersebut dikarenakan adanya waktu penyelesaian pelayanan yang kurang tepat waktu.¹⁴

Sesuai Standar Prosedur Pelayanan Lansia di Puskesmas Gandus waktu menunggu untuk dilayani pada setiap pasien adalah 5-10 menit dan waktu pelayanan di poli lansia setiap pasien adalah 5-7 menit, ini belum termasuk waktu menunggu untuk mengambil obat. Indikator ini masih belum berjalan maksimal karena banyaknya keluhan terhadap kecepatan pelayanan yang dilakukan petugas Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung.

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 67 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan lanjut usia di Puskesmas salah satu prinsipnya adalah memberikan pelayanan kepada pasien lansia, seperti memberikan prioritas kepada lansia dibandingkan pasien umum.¹⁵

SIMPULAN

Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan primer di Puskesmas Pasirkaliki Kota Bandung termasuk kategori "Sangat Baik" dengan IKM 88,41 yang artinya mutu pelayanan "A". Data kepuasan setiap poli sebagai berikut: 1) kepuasan pasien di Poli Gigi termasuk kategori "Baik" dengan IKM 81,54 (B), 2) kepuasan pasien di Poli Umum termasuk kategori "Sangat Baik" dengan IKM 89,31 (A), 3) kepuasan pasien di Poli Konsultasi Gizi termasuk kategori "Baik" dengan IKM 83,33 (B), 4) kepuasan pasien di Poli KIA termasuk kategori "Sangat Baik" dengan IKM 96,97 (A), 5) kepuasan pasien di Poli Lansia termasuk kategori "Baik" dengan IKM 87,40 (B).

DAFTAR RUJUKAN

1. Badan Pusat Statistik. Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2021-2023. <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>. Published 2023.

2. BPK RI (Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia). Peraturan-Menteri-Pertahanan-Nomor-20-Tahun-2014-tentang-Sistem-Kesehatan-Pertahanan-Negara. 2014:1-20. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/177585/permenhan-no-20-tahun-2014>.
3. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peratur Menteri Kesehat RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. 2019;Nomor 65(879):2004-2006.
4. Asmuji. *Manajemen Keperawatan Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media; 2018.
5. Aurellia A. Benarkah Puskesmas di Bandung Seburuk Itu? detikJabar. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-7140444/benarkah-puskesmas-di-bandung-seburuk-itu/2>. Published 2024. Accessed January 20, 2024.
6. Kemenkes RI. *Profil Kesehatan Indo-Nesia*; 2022. <https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-2021.pdf>.
7. Dinas Kesehatan Pemerintah Kota Bandar Lampung. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Puskesmas Rawat Inap Panjang Tahun 2021. 2021.
8. Pohan I. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2018.
9. Febriyanor A, Subadi W. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Poli Umum di Puskesmas Tanta Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *J Stia Tabalong*. 2023;6 Nomor 2:1345-1359.
10. Kemenkes RI. Kepmenkes Nomor 165 Tahun 2023 Tentang Standar Akreditasi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). 2023:1-195.
11. Pratiwi PMDAW. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak. *FASKES J Farm Kesehat dan Sains*. 2023;1(3):94-107. <https://journal.unugiri.ac.id/index.php/faskes/article/view/2283>.
12. Elwindra Edi E. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Pasar Rebo. *Persada Huda Indones*. 2018;2 No 4.
13. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/165/2023 Tentang Standar Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat. 2023:1-194.
14. Herawati U. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Puskesmas Dermolemahbang. 2021.
15. Permenkes RI Nomor 67 Tahun 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat. *Ekp*. 2015;13:113-121.
16. Menteri Kesehatan RI. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (Nomor 129/Menkes/SK/II/2008). 2008:287.
17. Indrasari M. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Vol 6. Surabaya; 2019.
18. Nesimnasi V, Romeo P, Ndoen EM. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Lontar J Community Heal*. 2019;1(4):147-154. doi:10.35508/ljch.v1i4.2180
19. Boy S Sabarguna. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto; 2018.