

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022

**Wika Descha Yuliaridha, Rosidi Roslan, Sobar Darmaja
(Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Maju)**

Abstract

The aspect of community or patient satisfaction as a measure of the level of quality of health services, is a unique and complex phenomenon, which can be aligned or inconsistent with the professional code of ethics and quality standards set by the government. The purpose of this study was to determine and analyze public satisfaction with the quality of health services. The type of research used is quantitative research with descriptive methods. The population in this study were all patients/families of Cihara Health Center patients in Lebak Regency who were registered at the inpatient and outpatient counters during the study. The sample in this study were 50 respondents. Simple regression analysis method, validity test, reliability test, and t test (partial). The results showed that the t test was $12.060 > 2.01063$, so H_0 was rejected and H_a was accepted, so that it can be concluded that t count > t table, then there is a positive and significant influence from variable X (quality of health services) on variable Y (public satisfaction).). In conclusion, 68% of patients consisting of outpatients, inpatients and patient families who visited the Cihara Inpatient Health Center felt dissatisfied with the health services provided by the Health Center staff. It is hoped that the Puskesmas will improve service quality, especially in terms of physical appearance (tangibles), responsiveness (responsiveness), and assurance (assurance).

Keywords: Satisfaction; Service Quality; Public Service

Abstrak

Aspek kepuasan masyarakat atau pasien sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan kesehatan, merupakan fenomena khas dan rumit, dapat selaras dan juga tidak selaras dengan kode etik profesi dan standar mutu yang ditetapkan pemerintah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/keluarga pasien Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak yang terdaftar diloket rawat inap maupun rawat jalan pada saat penelitian berlangsung. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Metode analisis regresi sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan Uji t hitung sebesar $12,060 > 2,01063$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat diambil kesimpulan t hitung > t tabel, maka Ada Pengaruh yang Positif dan Signifikan dari variabel X (Kualitas Pelayanan Kesehatan) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat). kesimpulan 68% pasien yang terdiri dari pasien rawat jalan, pasien rawat inap dan keluarga pasien yang mengunjungi Puskesmas Rawat Inap Cihara merasa Tidak Puas atas Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Petugas Puskesmas. Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance).

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan; Kualitas Publik

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Selanjutnya, sebagai bentuk upaya mewujudkan tujuan pembangunan kesehatan, maka perlu diselenggarakan upaya kesehatan.¹

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif. Sehingga dengan demikian menurut Undang-Undang Kesehatan, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya. Konsekuensi logis dari hal tersebut adalah bahwa penyelenggaraan upaya kesehatan lebih banyak berorientasi pada aspek sosial kemanusiaan sebagai sarana untuk pengabdian terhadap kepentingan masyarakat. Kepentingan masyarakat dalam hal ini adalah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau.²

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tampak dari pengelolaan sarana pelayanan kesehatan yang profesional dan dikelola oleh lembaga yang memiliki kredibilitas. Pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang baik, tidak hanya mengedepankan *business oriented* namun juga memperhatikan aspek sosial dengan memperhatikan *corporate social responsibility* (CSR), dengan konsep pengelolaan lembaga pelayanan kesehatan yang demikian, maka sarana pelayanan kesehatan selalu berkomitmen tinggi memajukan dan mengembangkan sumber daya rumah sakit, seperti kualitas sumber daya manusia (SDM) pemberi pelayanan, sarana dan prasarana dengan teknologi yang baik untuk bisa memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.³ Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antarharapan dan kinerja yang diharapkan. Jadi, dalam arti luas pengertian kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴

Puskesmas Rawat Inap Cihara merupakan puskesmas yang dimiliki oleh Pemerintah, memegang peran penting dalam pelayanan publik dan telah menjadi keharusannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Suatu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan. Kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan kualitas di sebut jelek apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang diberikan lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan.

Puskesmas harus berusaha mewujudkan kepuasan pasien, sebab jika kepuasan pasien tidak tercapai maka pasien pengguna pelayanan kesehatan dan rawat inap akan berpindah dan mencari pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan lain hal ini akan menyebabkan

penurunan kepercayaan atau pemanfaatan puskesmas sebagai institusi milik Pemerintah.⁵Membangun kepuasan pasien merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang, dan merupakan perbedaan antara harapan anggota dan kenyataan jasa bisa diterima. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan dengan yang diharapkan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah diterapkan.⁶Pelayanan kesehatan sesuai standar dan kode etik profesi (mewakili pemerintah dan petugas kesehatan), meski tidak mudah namun masih dapat diupayakan, karena kode etik dan standar pelayanan telah ditetapkan dan wajib dilaksanakan.⁶ Masalah mendasar adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memuaskan memakai jasa pelayanan kesehatan (masyarakat). Kepuasan mereka sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan mempunyai ruang yang luas dan tidak mudah untuk dibatasi. Aspek kepuasan masyarakat atau pasien sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan kesehatan, merupakan suatu fenomena khas dan rumit, dapat selaras dan juga tidak selaras dengan kode etik profesi dan standar mutu yang ditetapkan pemerintah. Fenomena khas ini tidak dapat diabaikan oleh penyelenggara dan petugas pelayanan kesehatan.

Puskesmas Rawat Inap Cihara yang berfungsi sebagai garda depan pelayanan kesehatan di Kecamatan Cihara, kenaikan jumlah pengunjung adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Cihara mengalami kemajuan. Dengan kualitas layanan yang baik, masyarakat yang selama ini berobat langsung menuju Puskesmas. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama di mana setiap fasilitas pelayanan kesehatan bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari upaya peningkatan mutu keperawatan. Oleh sebab itu perawat sebagai tim pelayanan kesehatan yang terbesar dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.⁷Mutu pelayanan menggambarkan kinerja perawat, di mana inti dari kinerja berupa ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan yang telah diciptakan.⁶

Menjelaskan faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu Kemampuan, Motivasi, Faktor Individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi terhadap pencapaian kinerja.⁸Kinerja merupakan hasil oleh karyawan dalam suatu industri merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan dalam prestasi kinerja⁹. Kinerja dipengaruhi 3 faktor diantaranya Faktor individu yaitu keterampilan, latarbelakang, kemampuan, tingkat sosial, pengalaman kerja, demografi seseorang. Faktor psikologis yaitu sikap, persepsi, motivasi, kepribadian, kepuasan, peran.

Faktor organisasi yaitu sistem pengarahan, desain pekerjaan, sruktur organisasi, kepemimpinanloyalitas pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.¹⁰

Kinerja yang menurun salah satunya dapat disebabkan oleh stres yang dialami perawat¹¹. Stres kerja merupakan reaksi yang merugikan terhadap tekanan yang berlebihan atau tuntutan di tempat kerja dan lingkungan kerjanya. Pekerjaan yang berhubungan dengan rumah sakit atau kesehatan memiliki kecenderungan tinggi untuk terkena stres kerja atau depresi pada perawat sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi terganggu¹². Stres kerja yang berkepanjangan akan mengganggu efektivitas kerja, menyebabkan peningkatan waktu sakit dan omset pekerjaan yang lebih tinggi. Salah satu profesi yang rentan mengalami stres kerja dalam Departemen Emergensi adalah perawat Unit Gawat Darurat (UGD).¹³

Lingkungan kerja adalah lingkungan dimana para karyawan tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya sehari-hari. Perawat sebagai bagian dari tenaga kesehatan di rumah sakit bekerja pada lingkungan yang unik yaitu secara fisik bekerja pada lingkungan yang rentang terjadi penularan penyakit. Sedangkan secara nonfisik perawat bekerja memberikan pelayanan pada individu sakit yang membutuhkan perhatian khusus.⁷ Perhatian terhadap peningkatan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan di rumah sakit yang didasari oleh motivasi kerja yang tinggi merupakan tuntutan yang sangat mendasar, motivasi membentuk kinerja perawat di rumah sakit sehingga mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya dalam pemberian pelayanan keperawatan. Motivasi dapat memberikan kontribusi yang baik supaya perawat lebih aktif dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan melakukan kegiatan yang lain.¹⁴

Loyalitas berfokus pada kesetiaan karyawan terhadap institusi, tetapi tidak mampu menunjang kinerja artinya kinerja perawat tidak cukup dengan sikap loyal seorang karyawan tetapi harus di imbangi dengan kemampuan atau ketrampilan oleh perawat.¹⁵ Seorang pemimpin harus mampu memimpin bawahannya dengan segala ucapan, perbuatan, dan sikap yang mendorong dan megantarkan pelayanan yang hendak di capai¹⁶. Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Seorang pemimpin sebaiknya memiliki karakteristik tertentu, memahami ciri-ciri kepemimpinan serta mempunyai tiga komponen kepemimpinan yaitu pemimpin, pengikut, dan situasi.

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, diperlukan usaha peningkatan kualitas layanan dengan membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Untuk itu pemerintah harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan tersebut dapat dirasakan manfaatnya semaksimal mungkin dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia pada umumnya dan khususnya bagi masyarakat disekitar

wilayah Puskesmas Rawat Inap Cihara. Oleh karena itu yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Sejauh Manakah Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan di Puskesmas Rawat Inap Cihara Kabupaten Lebak. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan Metode deskriptif, metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis⁸. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Maka metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan suatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual¹⁷. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cihara yang berlokasi di Kelurahan Ciparahu, Kecamatan Cihara, Kabupaten Lebak pada bulan September sampai dengan Bulan Desember 2022.

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan¹⁸. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien/keluarga pasien Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak yang terdaftar diloket rawat inap maupun rawat jalan pada saat penelitian berlangsung. Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia meluangkan waktunya pada saat penelitian berlangsung yang sesuai dengan karakteristik. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan Kuesioner.

Teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Aksidental, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja kebetulan bertemu dengan peneliti yang dapat dijadikan sampel sesuai dengan besarnya sampel yang dibutuhkan selama penelitian. Analisis regresi sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak. Dalam metode analisis regresi sederhana pengelolaan data menggunakan program SPSS. Menggunakan regresi linier sederhana ini maka nantinya akan diketahui ada tidaknya pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Uji Validitas *Pearson Product Moment* dimana Uji Validitas berguna untuk mengetahui kevalidan dan kesesuaian kuesioner yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Sebuah butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari *corrected item-total correlation* > dari r tabel yang diperoleh melalui *df (Degree of Freedom)*.

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk- konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah *cronbach alpha* melalui *Statistik Analisis SPSS 26*. Uji reliabilitas *Cronbach Alpha* variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,6. Uji t atau dikenal uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Demografi

No	Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah RW	Jumlah RT
1	Pondok Panjang	1235	8	17
2	Citepuseun	1104	6	12
3	Ciparahu	1208	6	14
4	Lebak Peundeuy	1107	6	11
5	Cihara	1313	8	16
6	Barunai	1076	5	10
7	Panyaungan	1148	7	15
8	Karangkamulyan	1324	8	16
9	Mekarsari	1509	9	17
Jumlah		11035	63	128

Hasil dari Penelitian diketahui bahwa Puskesmas Rawat Inap Cihara memiliki 9 Desa Binaan yang terdiri dari Kelurahan/Desa Pondok Panjang, Citeupuseun, Ciparahu, Lebak Peundeuy, Cihara, Barunai, Panyaungan, Karangkamulyan dan Mekarsari. Kelurahan / Desa dengan Luas Wilayah terluas pada Kelurahan Mekarsari dengan jumlah 9 RW dan 17 RT.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase (%)
Laki-Laki	27	54%
Perempuan	23	46%
Jumlah	50	100%

Hasil dari Penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang atau 54%, dan responden perempuan sebanyak 23 orang atau 46%. Berdasarkan data tersebut maka diketahui bahwa jumlah pasien dan keluarga pasien yang

datang ke Puskesmas Rawat Inap Cihara pasien laki-laki jauh lebih banyak dibanding perempuan.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Presentase (%)
≥20 Tahun	1	2%
21-35 Tahun	21	42%
36-50 Tahun	20	40%
51-65 Tahun	8	16%
>65 Tahun	0	0%
Jumlah	50	100%

Hasil dari Penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 21-35 tahun sebanyak 21 orang atau 42%, responden berusia 36-50 tahun sebanyak 20 orang dengan presentasi 40%, responden berusia 51-65 tahun sebanyak 8 orang atau 16% responden berusia ≥20 tahun sebanyak 1 orang atau 2%, selanjutnya responden berusia >65 tahun tidak ada atau 0%.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Puas	17	34.0	34.0	34.0
Kurang Puas	17	34.0	34.0	68.0
Puas	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Hasil dari Penelitian terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat, dari 50 responden terdapat 17 responden atau 34% menyatakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan, 17 responden atau 34% menyatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan dan 16 responden atau 32% menyatakan puas dengan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas.

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien menuntut kualitas tertentu. Satu hal yang sering dipermasalahkan pada bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas penyedia layanan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Romadhoni dkk. Sebagai berikut : *“Costumers will be loyal to the services obtained during interacting with service providers and is able to provide a good service, so that the services provided can build and maintain loyalty costumers...”* dalam artian “Pelanggan akan setia pada pelayanan yang diperoleh selama berinteraksi dengan penyedia layanan dan mampu memberikan pelayanan

yang baik, sehingga pelayanan yang berikan dapat membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan.²

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan, kemudian berdampak pada kepuasan pelanggan dan berakhir pada loyalitas pelanggan. Kepuasan adalah salah satu faktor yang penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa mayoritas pasien/keluarga pasien kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak. Hal ini dilihat dari beberapa variabel kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).²

Dari segi tampilan fisik (*tangibles*) diketahui bahwa dari total 50 responden, ada 21 responden atau 42% menyatakan setuju atau memadainya fasilitas peralatan (gedung, alat medis, dan obat-obatan) yang ada di Puskesmas, 20 responden atau 40% pasien/keluarga pasien merasa kurang puas dengan tampilan fisik Puskesmas, misalnya tampilan gedung, dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, maupun peralatan yang dimiliki Puskesmas, banyak yang mengeluhkan WC Puskesmas yang kurang nyaman dan beberapa plafon pada ruang rawat yang rusak. Tentunya dalam menjalani perawatan pasien butuh adanya fasilitas-fasilitas fisik yang diperlukan.

Tampilan fisik (*tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien sangat berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang pernah dirasakan. Segi keandalan (*reliability*) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.² Dengan kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien, kecepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien yang memuaskan akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki oleh Puskesmas. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari total 50 responden, ada 29 responden atau 58% menyatakan setuju atas kecakapan kesigapan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan di Puskesmas.

Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan. *Responsiveness* merupakan kesigapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Kesigapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan Puskesmas. Dari hasil penelitian

diketahui bahwa dari total 50 responden, ada 21 responden atau 42% menyatakan kurang setuju atas pelayanan yang cepat, tepat dan jelas yang diberikan oleh petugas Puskesmas.

Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Adanya jaminan yang diberikan oleh Puskesmas seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan Puskesmas tersebut dalam mengobati dan melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.¹⁴ Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari total 50 responden, ada 30 responden atau 60% menyatakan setuju atas kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan di Puskesmas sehingga dapat dipercaya dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawabnya.

Empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Empathy merupakan perhatian secara individual yang diberikan pihak Puskesmas kepada Pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi¹⁴ dan lain sebagainya. Orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari total 50 responden, ada 22 responden atau 44% menyatakan kurang setuju atas sikap dari petugas puskesmas dalam membangun hubungan yang baik dengan para pasien dan keluarga pasien. Oleh karena itu, adanya perhatian dari pegawai Puskesmas baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (pasien) menjadi puas. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika ada penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif.¹⁴

Hasil dari penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas sesuai dengan harapan pasien dan keluarga pasien, memiliki hasil 21 responden atau 42% menyatakan kurang setuju. Pasien atau keluarga pasien kurang sehat (sakit), berminat mengunjungi kembali Puskesmas memiliki hasil 24 responden atau 48% menyatakan setuju, serta pasien atau keluarga pasien mau merekomendasikan dan menyarankan teman atau kerabat ke Puskesmas karena pelayanan yang memuaskan dan memadai, memiliki hasil 22 responden atau 44% menyatakan setuju.¹⁴

Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarga pasien sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu aspek saja tetapi aspek lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat lebih dioptimalkan juga sehingga pasien dan keluarga pasien tidak ragu untuk menggunakan jasa Puskesmas salah satunya dengan perbaikan sistem pelayanan yang harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan, keluhan serta kritik dari pasien dan keluarga pasien.¹⁹ Pentingnya dukungan dari Pemerintah Daerah. Perlu adanya Satuan Pengawas Internal untuk Pengendalian intern dalam rangka *three line defense* (tiga lapis pertahanan), pertahanan lini pertama diperankan oleh Kepala Puskesmas sebagai pemilik kegiatan khususnya dalam kegiatan sehari-hari.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Puskesmas maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari uji validitas kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai korelasi mempunyai nilai diatas 0,279. Hasil Uji t hitung sebesar $12,060 > 2,01063$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat diambil kesimpulan t hitung $>$ t tabel, maka Ada Pengaruh yang Positif dan Signifikan dari variabel X (Kualitas Pelayanan Kesehatan) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Hasil dari Penelitian terhadap Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cihara Kabupaten Lebak Tahun 2022 dapat disimpulkan 68 persen pasien yang terdiri dari pasien rawat jalan, pasien rawat inap dan keluarga pasien yang mengunjungi Puskesmas Rawat Inap Cihara merasa Tidak Puas atas Pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Petugas Puskesmas.

Diharapkan pihak Puskesmas memperbaiki kualitas pelayanan terutama dari segi tampilan fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Untuk memberikan kepuasan terhadap pasien dan keluarga pasien sebaiknya tidak hanya berfokus pada satu aspek saja tetapi aspek lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat lebih dioptimalkan juga sehingga pasien dan keluarga pasien tidak ragu untuk menggunakan jasa Puskesmas salah satunya dengan perbaikan sistem pelayanan yang harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan, keluhan serta kritik dari pasien dan keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aparatur NMP. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

- Kementerian Pendayagunaan Apar Negara Republik Indonesia 2003; 55.*
2. Menpan. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang *Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat*. 2009; 1–76.
 3. Hartiningtiya B. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS. MH. Thamrin Purwakarta*. Strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, <http://repository.telkomuniversity.ac.id> (2017).
 4. Farida U, Hartono S. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ponorogo 2021: 185
 5. Putri WCWS, Yuliyatni PCD, Aryani P, et al. Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Modul Pembekalan Manajemen dan Program Puskesmas 2019*;14
 6. Griffin RW. *Manajemen*. In: Erlangga (ed). Jakarta, 2014.
 7. Widhiastuti H, Asih GY, Kurniawan Y. *Mengelola Stress Pada Pekerjaan yang Beresiko Tinggi*. 2020.
 8. Swarjana IK. *Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan*. Andi 2022; 4: 3–12.
 9. PANJAITAN SKA. *Proses Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*, <https://osf.io/preprints/xu38h/%0Ahttps://osf.io/xu38h/download>.
 10. Sahadi, Taufiq OH, Wardani AK. *Karakter Kepemimpinan Ideal Dalam Organisasi*. J Moderat 2020; 6: 519.
 11. Terry G. *Principles of Management terjemahan*. G.A. Ticoalu. Dasar- dasar Manajemen. In: Aksara B (ed). Jakarta, 2010.
 12. Siadari C. *Pengertian Kepuasan Pelanggan menurut Para Ahli*, <https://www.kumpulanpengertian.com/2019/01/pengertian-kepuasan-pelanggan-menurut.html> (2019).
 13. Prof. J. Supranto. M.A. A. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. In: Cipta R (ed). Jakarta, 2011.
 14. Purwanto EA, Tyastianti D, Taufiq A, et al. *Modul Pelayanan Publik*. Lemb Adm Negara 2016; 53: 1–90.
 15. Kotler, Philip et al. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua*.
 16. Suharsimi A. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Ed. Rev. V. Jakarta, <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=217760> (2011).
 17. Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. In: Alfabeta (ed). Bandung, 2018.
 18. Aedi N. *Bahan Belajar Mandiri Metode Penelitian Pendidikan Pengolahan Dan Analisis Data Hasil Penelitian*. Fak Ilmu Pendidik 2010; 1–30.
 19. Imran, Imran, Yuliharsi Yuliharsi, Almasdi Almasdi, dan Yimmi Syavardie. 2021. "Dampak Persepsi kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 5(3):389. doi: 10.23887/jppsh.v5i3.40846.