

Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tebas dalam Perspektif Ekonomi Pembangunan

Ervina¹, Ristia²

¹Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: ervina1211email@gmail.com

²Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: ristiaa871email@gmail.com

Histori Naskah

Diserahkan:
26-06-2024

Direvisi:
21-04-2025

Diterima:
23-04-2025

ABSTRACT

Public service is one of the key indicators of social and economic development, particularly in the health sector. This study aims to determine the level of public satisfaction with healthcare services at Tebas Public Health Center (Puskesmas Tebas) as part of efforts to strengthen human resource quality. The research employed a descriptive survey method with a quantitative approach, using accidental sampling of 30 respondents. The research instrument was a questionnaire covering indicators such as service requirements, procedural ease, service speed, reasonable costs, needs alignment, healthcare provider competence, staff attitude, service comfort, and user suggestions. Findings show that over 80% of respondents expressed satisfaction with the healthcare services provided. This high satisfaction level reflects quality service delivery and contributes to enhancing overall community productivity. However, less than 8% of respondents expressed dissatisfaction, particularly regarding the speed of service. This highlights the need for more efficient service improvements as part of a broader strategy for inclusive and sustainable economic development.

Keywords : Survey, Satisfaction, Service, Community Health Centers, Economic Development

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi, terutama dalam sektor kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tebas sebagai bagian dari upaya penguatan kualitas sumber daya manusia. Metode yang digunakan adalah survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara aksidental terhadap 30 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mencakup indikator seperti persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya, kesesuaian kebutuhan, kompetensi tenaga kesehatan, sikap petugas, serta kenyamanan dan saran pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lebih dari 80% responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Tingginya tingkat kepuasan ini mencerminkan pelayanan yang baik dan berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas masyarakat secara umum. Namun demikian, masih terdapat kurang dari 8% responden yang menyatakan ketidakpuasan, terutama terhadap aspek kecepatan pelayanan. Hal ini menjadi catatan penting dalam pengembangan pelayanan kesehatan yang lebih efisien, sebagai bagian dari strategi pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif.

Kata Kunci : Survei, Kepuasan, Pelayanan, Puskesmas, Pembangunan Ekonomi

Corresponding Author : Ristia, Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, Jl. Raya Sejangkung Kawasan Pendidikan No. 126, Desa Sebayon, Sambas, Kalimantan Barat, Indonesia, e-mail: ristiaa871email@gmail.com

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas 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 diwilayah kerjanya. Penyelenggaraan pembangunan kesehatan oleh puskesmas, bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang mutu, hidup dalam lingkungan yang sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Mentang et al., 2018). Puskesmas adalah unit pengembangan kesehatan masyarakat guna membina peran dan memberikan pelayanan yang menyeluruh serta terpadu kepada masyarakat. Puskesmas juga berperan penting dalam berbagai kegiatan pengawasan serta pencegahan terkait penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat.

Pengertian kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagai besar harapan para konsumen. Menurut Kotler & Keller (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler & Keller, 2019).

Jumlah penduduk Kecamatan Tebas hampir mencapai angka 2000, yaitu 1.872 jiwa dimana 939 berjenis kelamin laki-laki dan 933 berjenis kelamin perempuan. Jumlah penduduk yang bisa dikatakan besar ini tentu menuntut pelayanan kesehatan di Puskesmas Tebas untuk terus ditingkatkan, guna memastikan setiap warga mendapatkan pelayanan yang cepat, efisien dan memadai yang sesuai dengan kebutuhan kesehatan mereka. Kualitas pelayanan pada Puskesmas Tebas menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu jasa yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tebas yang mencakup aspek-aspek seperti kemudahan persyaratan dan prosedur, kecepatan dan kesesuaian pelayanan medis, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Fungsi dalam memahami tingkat kepuasan pasien memberikan informasi yang berharga mengenai apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan inilah yang akan menjadi acuan untuk penyelenggara pelayanan publik dalam melihat tingkat kepuasan pelayanan publik yang telah diberikan (Nurmalasyiah, 2018).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tebas. Penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan utama, yaitu sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, serta aspek-aspek apa saja yang paling memengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Signifikansi dari penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memberikan gambaran yang objektif mengenai kualitas pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas, yang dapat menjadi dasar bagi pihak terkait untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan pada akhirnya mendukung peningkatan kesejahteraan serta pembangunan di wilayah setempat.

LANDASAN TEORI

Menurut Kotler (2000), kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. (Khamdan Rifa'i, 2023). Menurut

Ningsih & Segono kepuasan adalah respons emosional yang ditujukan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang di konsumen berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan. (Hermanto, 2019).

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang bersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut. Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Barat, 2021; Mentang et al., 2018).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan juga menjadi rujukan dalam pembangunan kesehatan. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan yang ditujukan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya untuk mendukung tercapainya kecamatan sehat dengan memenuhi fungsi penyelenggaraan UKM (Upaya Kesehatan Masyarakat) tingkat pertama, dan penyelenggaraan UKP (Upaya Kesehatan Perorangan) tingkat pertama di wilayah kerjanya (Asriati et.al., 2023).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (senang atau kecewa) setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan merupakan hasil dari membandingkan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang dimiliki terhadap hasil tersebut (ARYANI & ROSINTA, 2011). Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanannya tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan keluasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Nuriyanto, 2014).

Aksesibilitas dan ketersediaan layanan ialah kemudahan akses ke layanan kesehatan dan ketersediaan fasilitas dan obat-obatan juga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden yang pernah menerima pelayanan dari Puskesmas Tebas untuk melihat tolak ukur pelayanan di Puskesmas Tebas, sampel ini diambil secara acak berdasarkan pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang bersedia untuk dijadikan sampel, kemudian dilakukan pengelompokan data guna melakukan olah data dengan statistika. Tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kesehatan adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas secara langsung kepada pasien, sehingga harus menyediakan tenaga kerja yang berkualitas, jenis layanan yang dibutuhkan, kelayakan bangunan dan perlengkapan (Afriozza & Baidillah, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan kepada seluruh pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Tebas. Penelitian ini menggunakan teknik survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik (Susanto et al.,

2024). Teknik ini dipilih untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menerima pelayanan di Puskesmas Tebas. Penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden. Menurut Sugiyono (2015) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015). Metode *non probability sampling* yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang diambil secara kebetulan dari pasien yang pernah mendapat pelayanan dari Puskesmas Tebas dan bersedia mengisi kuesioner saat pengumpulan data.

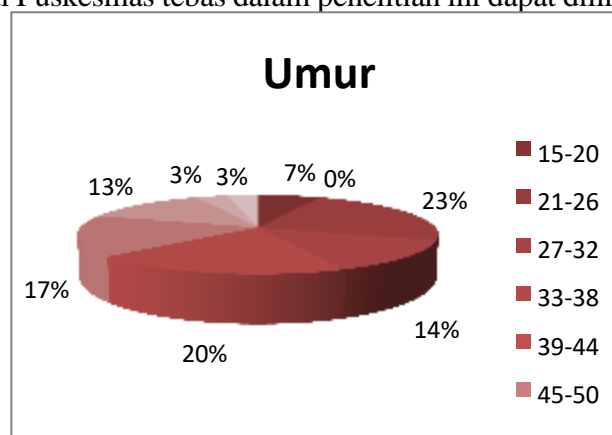
Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan layanan di dalam penelitian ini antara lain:

1. Persyaratan pelayanan yang diminta tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas tidak berbelit,
2. Prosedur/tahapan pelayanan yang diminta oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas mudah untuk dipahami,
3. Tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas memberikan pelayanan dengan cepat,
4. Besarnya biaya/tarif yang ditetapkan untuk setiap layanan di Puskesmas Tebas yang diajukan sesuai dan wajar,
5. Tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan,
6. Pengetahuan tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas sudah mencukupi untuk menangani berbagai kondisi kesehatan,
7. Tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas mendengarkan dan memahami dengan baik saat menyampaikan keluhan atau pertanyaan,
8. Aduan, saran dan masukan direspons baik oleh tenaga kesehatan Puskesmas Tebas,
9. Merasa nyaman dengan pelayanan lingkungan sarana dan prasarana di Puskesmas Tebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Interval Dan Frekuensi Umur

Untuk mengetahui jumlah frekuensi dan rata-rata data umur dari responden yang menerima pelayanan di Puskesmas Tebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



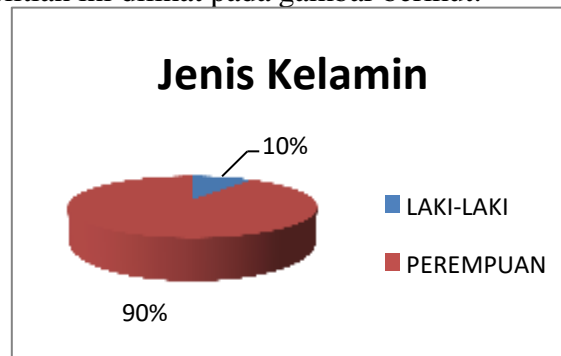
Gambar 1. Analisis Responden Berdasarkan Umur

Dari Gambar 1 di atas dapat di lihat jumlah frekuensi terbesar responden berdasarkan umur terletak di umur 27-32 dengan tingkat persentase yaitu 23,3%, dengan frekuensi 7 responden. Kemudian terbesar kedua adalah umur 39-44 dengan tingkat persentase 20% dengan frekuensi 6 responden. Sedangkan yang terbesar ketiga ialah umur 45-50 dengan tingkat persentase 16,7% dengan frekuensi 5 responden. Selanjutnya yang keempat umur 33-

38 dan 51-56 dengan tingkat persentasi 13,3% dengan frekuensi 4 responden. Dan yang kelima umur 15-20 dengan tingkat persentase 6,7% dengan frekuensi 2 responden. Dan yang terakhir umur 57-62 dan 69-74 dengan tingkat persentasi 3,3% dengan frekuensi 1 responden.

B. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dilihat pada gambar berikut:

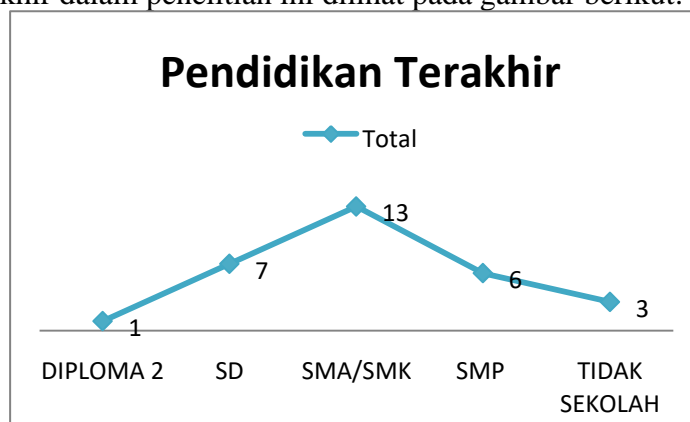


Gambar 2. Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari Gambar 2 di atas kami peroleh dari jawaban kuesioner, dari 30 responden terdapat 27 responden yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki 3 responden berjenis kelamin laki-laki.

C. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil persebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dalam penelitian ini dilihat pada gambar berikut:

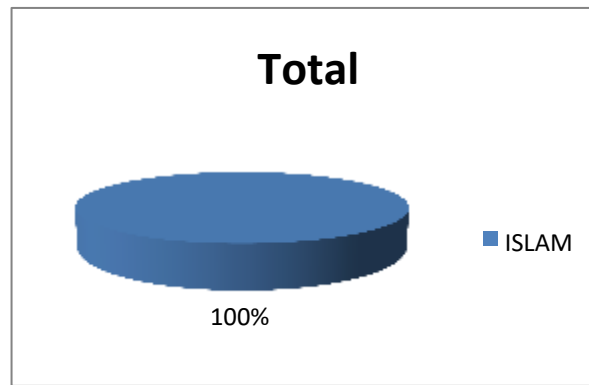


Gambar 3. Analisis Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Dari Gambar 3 di atas dari keseluruhan responden, 23,3% atau 7 orang memiliki riwayat pendidikan di tingkat Sekolah Dasar (SD), 20% atau 6 orang memiliki riwayat pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP), sebanyak 43,3% atau 13 orang memiliki riwayat pendidikan di Sekolah Menengah Atas/Kejuruan, selain itu terdapat 3,3% atau 1 orang memiliki riwayat pendidikan di D1/D2/D3/D4, dan 10% atau 3 orang yang tidak pernah sekolah.

D. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Agama

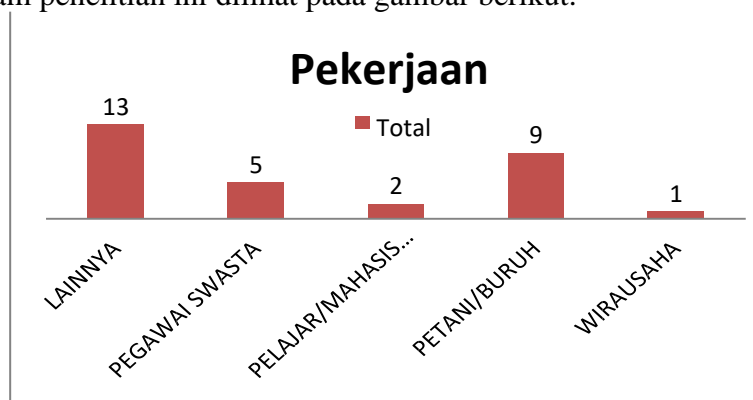
Berdasarkan data yang diperoleh, hasil persebaran responden berdasarkan agama dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4 di bawah ini, yang menunjukkan bahwa seluruh responden beragama Islam.



Gambar 4. Analisis berdasarkan agama responden.

E. Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil persebaran responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Analisis Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Dari Gambar 5 di atas dari keseluruhan responden, 16,7% atau 5 orang bekerja sebagai pegawai swasta, 3,3% atau 1 orang bekerja sebagai wirausaha, kelompok terbesar dalam survei ini adalah buruh/tani sebanyak 30% atau 9 orang, sebanyak 6,7% atau 2 orang sebagai pelajar/mahasiswa, dan 43,3% atau 13 orang termasuk dalam kategori “lainnya”.

F. Karakteristik Hasil dari Survey Mengenai Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator pertanyaan

1. Persyaratan Pelayanan Yang Diminta Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tebas Tidak Berbelit-belit

Persyaratan pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk menilai kualitas pelayanan. Dari tabel 1 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap persyaratan pelayanan yang diminta oleh Tenaga Kesehatan Puskesmas Tebas yang tidak berbelit-belit.

Tabel 1. Persyaratan Pelayanan Yang Diminta Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tebas Tidak Berbelit-belit

Indikator Jawaban	Pelayanan yang tidak berbelit-belit	Persentase
SANGAT SETUJU	1	3,3%
SETUJU	26	86,7%
TIDAK SETUJU	3	10%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 1 di atas terdapat 3,3% atau 1 orang menyatakan sangat setuju bahwa persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit, sebanyak 86,7% atau 26 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut, namun terdapat 10% atau 3 orang yang menyatakan tidak setuju bahwa persyaratan pelayanan tidak berbelit-belit.

2. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Prosedur Mudah Dipahami

Prosedur/Tahapan pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan. Dari tabel 2 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap prosedur/tahapan ketika berobat ke Puskesmas Tebas.

Tabel 2. Prosedur/Tahapan Pelayanan yang Diminta oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tebas Mudah untuk Saya Pahami

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Prosedur mudah dipahami</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	2	6,7%
SETUJU	28	93,3%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 2 di atas terdapat 6,7% atau 2 orang menyatakan sangat setuju jika prosedur yang diminta Puskesmas Tebas mudah untuk dipahami dan 93,3% atau 28 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

3. Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Indikator Pertanyaan Pelayanan Yang Diberikan Cepat

Kecepatan pelayanan juga hal yang perlu diperhatikan untuk menilai kualitas pelayanan. Dari tabel 3 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan Puskesmas Tebas.

Tabel 3. Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tebas Memberikan Pelayanan (Pemrosesan Pelayanan)

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Pelayanan yang diberikan cepat</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT TIDAK SETUJU	1	3,3%
SETUJU	19	63,3%
TIDAK SETUJU	10	33,3%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 3 di atas terdapat 63,3% atau 19 orang menyatakan setuju dengan pelayanan yang diberikan dengan cepat, sebanyak 33,3% atau 10 orang menyatakan tidak setuju dengan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan 3,3% atau 1 orang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Tarif/Biaya Wajar

Biaya/tarif juga hal yang perlu diperhatikan untuk menilai kualitas pelayanan. Dari tabel 4 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap biaya/tarif yang diminta oleh Puskesmas Tebas.

Tabel 4. Besarnya Biaya/Tarif yang Ditetapkan untuk Setiap Layanan di Puskesmas Tebas yang Dianjurkan Sesuai dan Wajar

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Besarnya biaya/tarif pelayanan wajar</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	7	23,3%
SETUJU	23	76,7%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 4 di atas terdapat 23,3% atau 7 orang menyatakan sangat setuju dengan besar biaya/tarif pelayanan yang wajar dan 76,7% atau 23 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

5. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Pelayanan Sesuai Kebutuhan

Kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan termasuk hal yang memengaruhi kualitas pelayanan. Dari tabel 5 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap kesesuaian pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan Puskesmas Tebas.

Tabel 5. Tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	7	23,3%
SETUJU	23	76,7%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 5 di atas terdapat 23,3% atau 7 orang menyatakan sangat setuju dengan pelayanan yang diberikan sesuai kebutuhan dan 76,7% atau 23 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

6. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Kondisi Kesehatan Ditangani Dengan Kompeten

Tenaga kesehatan yang kompeten dalam menangani kondisi kesehatan tentu mempengaruhi sebuah kualitas pelayanan. Dari tabel 6 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap kondisi kesehatan yang ditangani tenaga kesehatan Puskesmas Tebas.

Tabel 6. Pengetahuan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Tebas Sudah Mencukupi untuk Menangani Berbagai Kondisi Kesehatan

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Tenaga kesehatan menangani kondisi kesehatan dengan kompeten</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	4	13,3%
SETUJU	24	80%
TIDAK SETUJU	2	6,7%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 6 di atas terdapat 13,3% atau 4 orang menyatakan sangat setuju dengan tenaga kesehatan menangani kondisi kesehatan dengan kompeten, sebanyak 80% atau 24 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan 6,7% atau 2 orang yang menyatakan tidak setuju.

7. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Keluhan Ditanggapi Dengan Ramah

Sopan dan ramah dalam menanggapi keluhan merupakan hal yang penting dalam mengetahui suatu penilaian kualitas pelayanan. Dari tabel 7 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap keluhan yang ditanggapi oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas.

Tabel 7. Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Tebas Mendengarkan dan Memahami dengan Baik saat Menyampaikan Keluhan atau Pertanyaan Anda

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Keluhan ditanggapi dengan sopan dan ramah</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	6	20%
SETUJU	24	80%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 7 di atas terdapat 20% atau 6 orang menyatakan sangat setuju dengan keluhan ditanggapi dengan sopan dan ramah dan 80% atau 24 orang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

8. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Saran dan Masukan Direspon Baik

Keluhan, saran dan masukan yang direspon baik juga menjadi indikator untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan. Dari tabel 8 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden mengenai respon tenaga kesehatan di Puskesmas Tebas terhadap aduan, saran dan masukan dari responden.

Tabel 8. Aduan, Saran, dan Masukan Direspon Baik oleh Tenaga Kesehatan Puskesmas Tebas

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Saran dan masukan direspon dengan baik</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	1	3,3%
SETUJU	26	86,7%
TIDAK SETUJU	3	10%
Grand Total	30	100%

Dari Tabel 8 di atas terdapat 3,3% atau 1 orang yang menyatakan saran dan masukan direspon dengan baik, sebanyak 86,7% atau 26 orang yang menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut dan 10% atau 3 orang yang memilih tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

9. Analisis Kepuasan Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Kenyamanan Lingkungan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menjadi salah satu dari kunci untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan. Dari tabel 9 dibawah ini dapat dilihat hasil kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas Tebas.

Tabel 9. Merasa Nyaman dengan Pelayanan Lingkungan Sarana dan Prasarana di Puskesmas Tebas

<i>Indikator Jawaban</i>	<i>Nyaman dengan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia</i>	<i>Persentase</i>
SANGAT SETUJU	7	23,3%
SETUJU	23	76,7%
GrandTotal	30	100%

Dari tabel 9 di atas terdapat 23,3% atau 7 orang menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan dengan fasilitas sarana dengan prasarana yang tersedia dan sebanyak 76,7% atau 23 orang lebih memilih setuju dengan pernyataan tersebut.

Temuan penelitian yang menunjukkan bahwa lebih dari 80% responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tebas memberikan sinyal positif dalam konteks ekonomi pembangunan, khususnya dalam aspek pembangunan sumber daya manusia. Pelayanan kesehatan yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas hidup dan produktivitas masyarakat. Kepuasan terhadap layanan kesehatan mencerminkan tercapainya salah satu indikator penting dalam pembangunan sosial, yaitu akses dan kualitas layanan publik. Ketika masyarakat merasa terlayani dengan baik secara kesehatan, mereka akan lebih mampu untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan ekonomi, pendidikan, dan sosial lainnya, yang pada gilirannya akan mendorong pertumbuhan ekonomi di tingkat lokal.

Namun, masih adanya sekitar 8% responden yang merasa tidak puas terutama terhadap kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa terdapat ruang perbaikan dalam sistem pelayanan kesehatan. Ketidakpuasan ini, meskipun kecil secara persentase, tetap relevan untuk

ditindaklanjuti karena efisiensi pelayanan juga berpengaruh terhadap stabilitas sosial dan produktivitas masyarakat. Dalam perspektif ekonomi pembangunan, pelayanan publik yang tidak optimal dapat menjadi hambatan dalam menciptakan masyarakat yang sehat dan berdaya saing (Zakni, 2022). Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan efisiensi layanan kesehatan harus menjadi prioritas kebijakan pembangunan daerah, agar pertumbuhan ekonomi dapat berlangsung secara inklusif dan berkelanjutan.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi peningkatan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Tebas. Tingginya tingkat kepuasan responden menunjukkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan telah berjalan dengan baik dan sesuai harapan masyarakat, yang dapat menjadi dasar bagi pihak Puskesmas untuk mempertahankan serta memperkuat praktik pelayanan yang sudah efektif. Namun, adanya ketidakpuasan dari sebagian kecil responden terkait kecepatan pelayanan mengindikasikan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam aspek efisiensi waktu tunggu dan respons petugas medis. Dengan memperhatikan masukan ini, Puskesmas Tebas dapat meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh dan memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga memperkuat kepercayaan publik dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tebas. Lebih dari 80% responden menyatakan kepuasan mereka, khususnya pada aspek keramahan tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, serta kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien. Namun, masih terdapat kurang dari 8% responden yang menyampaikan ketidakpuasan, terutama terkait dengan kecepatan pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum sudah baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal efisiensi waktu pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tebas telah berkontribusi positif terhadap kualitas hidup masyarakat, yang pada akhirnya dapat mendukung peningkatan produktivitas dan pembangunan ekonomi di wilayah tersebut.

Untuk penelitian mendatang, disarankan agar ruang lingkup studi diperluas dengan melibatkan lebih banyak puskesmas di wilayah yang berbeda agar hasilnya lebih representatif dan dapat dibandingkan secara menyeluruh. Selain itu, metode campuran (*mixed methods*) dapat digunakan untuk menggali lebih dalam pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, tidak hanya melalui survei kuantitatif, tetapi juga dengan wawancara atau diskusi kelompok terfokus. Penelitian selanjutnya juga dapat menelusuri faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien secara lebih spesifik, seperti ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga medis, dan komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SEPATAN. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- ARYANI, D., & ROSINTA, F. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 113–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Asriati et.al. (2023). *Manajemen Puskesmas*. CV Eureka Media Aksara.
- Barat, P. P. I. dan D. P. S. (2021, June 8). *Asas Pelayanan Informasi Publik*. <https://ppid.sumbarprov.go.id/home/pages/37-asas-pelayanan-informasi-publik.html>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & W. Hardani, Eds.; B. Sabran, Trans.; 2nd ed.). Erlangga.
- Mentang, J. J., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2018). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TARATARA KOTA TOMOHON. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(5), Article 5.
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Nurmalasyiah, N. (2018). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN UPAU KABUPATEN TABALONG (STUDI PADA POLI UMUM). *PubBis : Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v1i2.30>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (21st ed.). Alfabeta.
- Susanto, P. C., Arini, D. U., Yuntina, L., Soehaditama, J. P., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Zakni, M. H. (2022). *Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat*. <https://ombudsman.go.id:443/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-dalam-rangka-mewujudkan-kesejahteraan-masyarakat>