



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS PASIRKALIKI KECAMATAN CIMAHI UTARA

Skripsi

Oleh

Libertus Baene

2017310086

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN
PUSKESMAS PASIRKALIKI KECAMATAN CIMAHI UTARA**

Skripsi

Oleh

Libertus Baene

2017310086

Pembimbing

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik




Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Libertus Baene
Nomor Pokok : 2017310086
Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas
Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 03 Agustus 2021
Dan dinyatakan LULUS

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Tutik Rachmawati, S.I.P., M.A., Ph.D

: 

Sekretaris

Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: 

Anggota

Pius Suratman Kartasasmita, Drs., M.Si., Ph.D :



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Libertus Baene

NPM : 2017310086

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Juli 2021



Libertus Baene

ABSTRAK

Nama : Libertus Baene

NPM : 2017310086

Judul : Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara

Judul penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur serta mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara. Model pengukuran Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ) beserta dimensi kepuasan pasien yang dikemukakan oleh John E. Ware yang diantaranya Interpersonal Manner, Technical Quality, Accessibility, Finance, Continuity, dan Availability digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan non-eksperimental. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu metode survey dengan menggunakan pertanyaan tertutup yang disebarakan kepada 152 pasien yang sedang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki dan dianalisis berdasarkan analisis statistik deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara dengan menggunakan instrumen pengukuran PSQ termasuk dalam kategori kepuasan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan instrumen yang berbeda dengan peneliti terdahulu dalam mengukur kepuasan terhadap pelayanan publik hasilnya sama serta menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara telah memenuhi atau setara dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan kesehatan, kepuasan pengguna layanan

ABSTRACT

Name : Libertus Baene

NPM : 2017310086

Title : Health Care User's Satisfaction Level at Puskesmas Pasirkaliki, North Cimahi.

The title of this research is " Health Care User's Satisfaction Level at Puskesmas Pasirkaliki, North Cimahi". This research was purposed to measure and describe patient satisfaction at Puskesmas Pasirkaliki, North Cimahi. The Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ) and the dimensions of patient satisfaction proposed by John E. Ware are used to measure the level of patient satisfaction. These dimensions are Interpersonal Manner, Technical Quality, Accessibility, Finance, Continuity, and Availability.

The research method used is quantitative research with a non-experimental approach. The data were collected by distributing a survey containing closed questions distributed to 152 patients who were currently using health services at the Puskesmas Pasirkaliki which would then be analyzed based on descriptive statistical analysis.

The results of this study indicate that the level of satisfaction of health service users at the Puskesmas Pasirkaliki, Cimahi Utara as measured by the PSQ measurement instrument, is quite high. This proves that by using different instruments from previous studies in measuring satisfaction with public services, the results are the same and prove that the health services provided by the Puskesmas Pasirkaliki, Cimahi Utara have met the patient's expectations.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan rahmat-Nya yang begitu besar sepanjang hidup penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara”, skripsi ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana Strata 1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Penulis juga sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun secara tidak langsung dalam membantu proses penyelesaiannya. Oleh Karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Hubertus Hasan Ismail sebagai dosen pembimbing yang sangat sabar dan selalu ada memberikan bantuan pada proses pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Mangadar Situmorang Ph.D selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
3. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ketua jurusan dan seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
5. Mas Andoko selaku Administrasi Jurusan yang selalu bersedia membantu segala kebutuhan dalam penyusunan skripsi ini, serta seluruh staff tata usaha Fisip UNPAR.
6. Ibu dr. Rayya Nilam Nuri selaku kepala Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara yang telah memberikan kesempatan untuk menyebarkan kuesioner di puskesmas.

7. Ibu Esther Kim selaku orang tua saya di Bandung yang selalu mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada orang tua dari penulis Faiginema Baene (Ayah) dan Rasifina Hulu (Ibu) yang selalu mendoakan dan mendukung penulis selama diperkuliahan dan dalam penulisan skripsi ini sehingga mendorong penulis untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini demi tercapainya cita-cita untuk memperoleh gelar sarjana.
9. Terima kasih juga kepada seluruh keluarga besar yang ada di Nias yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada seluruh pasien pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki yang telah meluangkan waktunya mengisi kuesioner penulis.
11. Teman-teman jurusan Administrasi Publik yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis memohon saran dan kritiknya yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, 13 Juli 2021

Libertus Baene

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II	14
KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK	14
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	14
2.2 Pengertian Pelayanan Kesehatan	15
2.3 Pengertian Kepuasan	16
2.4 Teori Kepuasan	18
2.4.1 Aplikasi Teori <i>Expectation Disconfirmation</i> di Sektor Publik	21
2.5 Model Pengukuran Kepuasan	24
2.6 Model Penelitian	29
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	32
3.3.1. Operasional Variabel	32

3.3.2 Validitas dan Reabilitas	34
3.3.3 Skala Pengukuran	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	41
3.5 Analisis Data.....	41
BAB IV	43
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Kondisi Geografis UPT Puskesmas Pasirkaliki	43
4.2 Visi, Misi, Tata Nilai, dan Motto Puskesmas Pasirkaliki	43
4.3 Jenis Pelayanan Puskesmas Pasirkaliki.....	44
4.4 Situasi Sumber Daya Puskesmas Pasirkaliki.....	44
4.4.1 Sumber Daya Manusia.....	44
4.4.2 Sarana Pelayanan Kesehatan	45
4.4.3 Prasarana	46
4.5 Alur Pelayanan Puskemas Pasirkaliki	47
4.6 Struktur Organisasi Puskesmas	48
BAB V	49
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS PASIRKALIKI	
KECAMATAN CIMAH UTARA	49
5.1. Karakteristik Responden	49
5.1.1 Karakteristik Demografis Responden	49
5.1.2 Karakteristik Sarana yang digunakan Responden	52
5.2 Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi	
Utara.....	55
5.2.1 Kepuasan Pengguna Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Interpersonal Manner</i> 55	
5.2.2 Kepuasan Pengguna Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Technical Quality</i>	57
5.2.3 Kepuasan Pengguna Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Accessibility</i>	59
5.2.4 . Kepuasan Pengguna Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Continuity</i>	61
5.2.5 Kepuasan Pengguna Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Availability</i>	63
5.2.6 Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Secara Umum (<i>Overall Satisfaction</i>)	
.....	65
5.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Pasirkaliki	66
5.4 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Berdasarkan	
Karakteristik Responden	68
5.5 Apresiasi Terhadap Instrumen Penelitian dan Hasil Penelitian Terdahulu.....	81

BAB VI	82
KESIMPULAN DAN SARAN	82
6.1 Kesimpulan	82
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian Terdahulu	3
Tabel 1.2 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pasirkaliki	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Realibilitas	38
Tabel 3.4 Skala Ukuran.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki	36
Tabel 4.2 Jumlah dan Kondisi Bangunan di Puskesmas Pasirkaliki	45
Tabel 4.3 Jumlah dan Kondisi Prasarana di Puskesmas Pasirkaliki.....	46
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden	50
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden	51
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	51
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Metode Pembayaran	52
Tabel 5.6 Distribusi Kunjungan Balai Pengobatan Responden	53
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan Responden Ke Puskesmas	53
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Biaya Administrasi	54
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Perilaku Penyedia layanan	56
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kompetensi Penyedia Layanan.....	58
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kemudahan Akses Pelayanan	60

Tabel 5.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kesiambungan Pelayanan	62
Tabel 5.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Ketersediaan Sumber Daya Pelayanan	63
Tabel 5.14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Responden Secara Umum	65
Tabel 5.15 Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Pasirkaliki Berdasarkan Dimensi	66
Tabel 5.16 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Umur Responden	68
Tabel 5.17 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 5.18 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 5.19 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	73
Tabel 5.20 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Metode Pembayaran	74
Tabel 5.21 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kunjungan Balai Pengobatan	76
Tabel 5.22 Analisis dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jumlah Kunjungan Pasien	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Expectation Disconfirmation theory	22
Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Alur Pelayanan Pasien di Puskesmas Pasirkaliki	47
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan sebagai salah satu bentuk dari pelayanan di bidang kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat.¹

Kepuasan daripada pasien sebagai hal yang paling penting dalam keberhasilan pemberian layanan kesehatan. Oleh karena itu C. Aigbavboa dan W. Thwala mengatakan bahwa kepuasan akan ditunjukkan dengan keadaan dimana pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan dan kinerja yang lebih buruk dari yang diharapkan menunjukkan ketidakpuasan. Jadi pada pengertian ini, harapan bersumber dari kepercayaan mengenai tingkat kinerja yang dihasilkan dari suatu produk atau layanan.

“Satisfaction (positive disconfirmation) is known to occur when product or service is better then expected. On the other hand, a performance worse than the expected results is dissatisfaction (negative disconfirmation). In this theory,

¹ Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009

*expectation originate from belief about the level of performance that a product/service will provide, which is the predictive meaning of the expectations concept”.*²

Dalam kenyataannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah khususnya pelayanan di bidang kesehatan masih kurang memuaskan masyarakat atau pengguna layanan. Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian terdahulu dan hasil survei yang dilakukan oleh puskesmas, masih menemukan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh puskesmas meskipun hasil indeks kepuasan masyarakat tergolong baik, hal ini dikarenakan adanya komponen-komponen yang dinilai masih rendah/tidak puas oleh masyarakat.

Menurut hasil penelitian analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di Kota Bandung salah satunya adalah puskesmas Caringin yang dilakukan oleh Tim Peneliti STIA LAN Bandung pada tahun 2019, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan di Puskesmas Caringin tergolong “Baik”.³ Adapun komponen-komponen penilain yang hasilnya rendah yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan dan fasilitas kerja di puskesmas.

Hal ini juga didukung dari hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Puskesmas Pamulang Kota Bandung pada tahun 2017, hasil survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Pamulang

² C. Aigbavboa, and W. Thwala, *A Theoretical Framework of Users’ Satisfaction/Dissatisfaction Theories and Models,’ Journal nd International Conference on Arts, Behavioral Sciences and Economics Issue (CABSEI’2013)*, hlm. 51

³ Tim Peneliti STIA LAN Bandung, *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kota Bandung, 2019*, hlm. 112

berada pada kategori puas/baik. Meskipun tergolong dalam kategori puas, akan tetapi masih terdapat beberapa unsur yang nilainya masih tergolong rendah/dinilai belum memenuhi harapan masyarakat antara lain prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan yang masih lambat dan kompetensi dari penyedia layanan.⁴

Dikuatkan kemabali dari hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon yang dilakukan oleh Sri Emilia pada tahun 2015, tingkat kepuasan pada puskesmas Sindangjawa termasuk nilai dengan interpretasi “Baik” akan tetapi tetap ada beberapa unsur yang kurang memuaskan masyarakat yaitu daya tanggap dari penyedia layanan di puskesmas pada saat memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan dan reliabilitas petugas kesehatan.⁵

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Judul	Teori	Dimensi/unsur	Tingkat kepuasaan	Hasil penelitian
Analisis tingkat kepuasan masyarakat pelayanan kesehatan puskesmas di Kota Bandung	Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003	Prosedur Pelayanan	3,05	Baik
		Kemampuan Petugas	3,15	Baik
		Kecepatan Melayani	2,97	Kurang Baik
		Keramahan Petugas	3,14	Baik
		Biaya	3,07	Baik

⁴ Tim Survei Puskesmas Pamulang, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pamulang Kota Bandung, 2017.

⁵ Emilia Sri, Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon, 2015.

		Kenyamanan	3,02	Baik
		Fasilitas kerja	2,78	Kurang Baik
		Daya tanggap	3,15	Baik
		Displin petugas	3,08	Baik
		Keamanan lingkungan	3,07	Baik
Survei indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Pamulang Kota Bandung	Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan public	Persyaratan pelayanan	81,27	Puas
		Prosedur pelayanan		
		Waktu pelayanan		
		Biaya pelayanan		
		Produk pelayanan		
		Kompetensi pelayanan		
		Perilaku pelayanan		
		Maklumat pelayanan		
		Umpan balik		
Tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas	Service Quality	Tangibles	81,27	Puas
		Reliability	74,8	Kurang Puas
		Responsivness	76,58	Kurang Puas

Sindangjawa Kabupaten Cirebon	assurance	78,4	Puas
	Empaty	79,33	Puas

Berdasarkan hasil survey dan penelitian terdahulu diatas, dapat dirangkum bahwa tingkat kepuasan atas pelayanan kesehatan di Puskesmas pada umumnya berada dalam kategori Baik/Puas akan tetapi masih ditemukan beberapa indikator/komponen-kompenen yang dinilai oleh masyarakat masih tergolong rendah atau belum memuaskan masyarakat, antara lain prosedur pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ketidaksesuaian pelayanan, fasilitas kerja, dan sikap pemberi layanan. Dengan melihat indikator-indikator yang dinilai masih kurang memuaskan masyarakat berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dari hal tersebut dapat dilihat bahwa adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan yang telah diterima.

Oleh karena itu, pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan atau kesesuaian harapan masyarakat atau pengguna dari suatu layanan. Dalam mencapai kepuasan tersebut, maka dibutuhkan kualitas layanan yang tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat dari Sinambela yang mengatakan bahwa hakekat dari pelayanan public adalah kesesuaian dengan keinginan masyarakat pada umumnya.⁶ Mengingat begitu pentingnya kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan publik maka pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan

⁶ Sinambela Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, Jakarta, Bumi Aksara, 2010, hlm. 6

melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2. Identifikasi Masalah

Salah satu unit yang memberikan pelayanan dibidang kesehatan di Kota Cimahi adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Pasirkaliki. Berdasarkan peraturan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun yang bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.⁷ Oleh karena itu Puskesmas Pasirkaliki telah melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien yang telah dilayani. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan tersebut diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 1.2 Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Pasirkaliki

Tahun	Teori	Unsur/Indikator	IKM Unsur	IKM Puskesmas	Mutu Pelayanan	Kategori
2018	Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,	Persyaratan	3.05	3.10	78.96	B
		Prosedur	3.09			
		Waktu pelayanan	2.99			
		Biaya	3.13			
		Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.18			
		Kompetensi pelaksana	3.11			

⁷ Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

	Dengan menggunakan Pengukuran kepuasan diagram cartesius	Perilaku pelaksana	2.90			
		Penanganan pengaduan	3.18			
		Sarana dan prasarana	2.89			
2019	Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Persyaratan	3.4	3.174	79.40	B
		Prosedur	3.3			
		Waktu pelayanan	2.9			
		Biaya	3.3			
		Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.3			
		Kompetensi pelaksana	3.3			
		Perilaku pelaksana	2.8			
		Penanganan pengaduan	2.9			
		Sarana dan prasarana	3.1			
2020	Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Persyaratan	3.4	3.197	79.69	B
		Prosedur	3.3			
		Waktu pelayanan	2.9			
		Biaya	3.3			
		Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.3			
		Kompetensi pelaksana	2.9			
		Perilaku pelaksana	2.9			
		Penanganan pengaduan	3.3			
		Sarana dan prasarana	2.8			

Berdasarkan hasil indeks kepuasan yang dilakukan oleh Puskesmas pada tahun 2018 hingga tahun 2020 mendapatkan kepuasan pelayanan yang dikategorikan pada mutu pelayanan Baik (B). Meskipun kepuasan masyarakat tergolong Baik/Puas akan tetapi berdasarkan hasil survey di atas masih ada beberapa indikator

atau unsur yang masih dinilai kurang baik/memuaskan, yakni kecepatan waktu pelayanan, perilaku petugas puskesmas, dan kompetensi penyedia layanan. Memang untuk unsur atau komponen-komponen tersebut tingkat kepuasannya masih rendah, hal ini juga dipertegas berdasarkan pendapat dari wawancara dengan sejumlah pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap 6 pasien yang sedang menggunakan layanan di Puskesmas Pasirkaliki, peneliti mendepatakan keluhan tentang permasalahan atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas antara lain:

“Harga di loket pendaftaran lebih mahal di bandingkan dengan Puskesmas lain dan percepatan pelayanan masih lambat”.⁸

Menurut pernyataan pengguna layanan di atas dapat diartikan bahwa masih kurangnya kepuasan pengguna layanan terhadap harga pada loket pendaftaran karena lebih mahal dan lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

“Tempat duduk di ruang tunggu masih kurang serta adanya kursi yang goyang karena sudah jelek, waktu tunggu di setiap loket antrian masih lambat”.⁹

Menurut pengguna layanan di atas, merasa tidak puas dengan kenyamanan di ruang tunggu karena kurangnya tempat duduk penungguan dan juga karena kursi tunggunya jelek atau tidak baik. Pengguna layanan juga tidak puas karena lambatnya penanganan pasien.

⁸ Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 16 November 2020 pukul 8:30 WIB

⁹ Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 16 November 2020 pukul 8:45 WIB

“Kualitas pelayanannya lumayan baik tetapi fasilitas seperti tempat penungguan masih kurang, bukanya kadang telat, petugasnya tidak terlalu baik kadang kalau minta surat keterangan sehat tidak di cek hanya ditanya sehat atau tidak”.¹⁰

Dari pernyataan pengguna layanan di atas dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan Puskesmas sudah cukup baik akan tetapi ada beberapa unsur yang masih kurang dan menjadi indikasi jika harapan dari pasien belum sesuai dengan yang dirasakan atau diterima.

“Pelayanannya sudah lumayan baik tetapi kecepatan dalam penanganannya masih lambat dan kadang bukanya telat, terkadang juga dokternya tidak ada.”¹¹

Dari pernyataan pengguna layanan di atas dapat diketahui bahwa pengguna layanan Puskesmas merasa tidak puas dengan kesepata pelayanan dan ketepatan jam operasionalnya dan juga sikap dokter.

“Penangannya kurang cepat dan terkadang juga dokternya dan petugas kesehatan jutek tidak ada senyumnya.”¹²

Dari pernyataan pengguna layanan di atas, pengguna layanan merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan di Puskesmas dan sikap dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

“Masih ada petugas yang kurang ramah dan sering jadwal buka pelayanannya telat dan juga tempat duduk di ruang tungguanya kurang akibat dari adanya social distancing untuk mencegah penyebaran covid-19.”¹³

¹⁰ Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 pukul 9:05 WIB

¹¹ Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 pukul 9:25 WIB

¹² Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 pukul 9:50 WIB

¹³ Hasil wawancara pengguna layanan Puskesmas Pasirkaliki 18 November 2020 Pukul 10: 05 WIB

Dari pernyataan di atas, pengguna layanan Puskesmas merasa tidak puas dengan sikap petugas yang kurang ramah dan kenyamanan di ruang tunggu yang tempat duduknya masih kurang memadai serta ketepatan jam operasional yang sering telat.

Beberapa keluhan di atas menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan pengguna layanan puskesmas terhadap layanan kesehatan UPT Puskesmas Pasirkaliki, Cimahi Utara. Hal tersebut dapat diartikan bahwa ketidakpuasan pengguna layanan yang diberikan puskesmas menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang telah diterima. Pernyataan tersebut didukung dengan pendapat Faye Schmidt bahwa ketidakpuasan pasien menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diterimanya, yang dimana kesenjangan tersebut merupakan persepsi yang dimiliki setiap pasien setelah menggunakan layanan.¹⁴

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tetap tertarik untuk melakukan penelitian pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Pasirkaliki dengan menggunakan instrumen yang berbeda dari instrumen peneliti/survei terdahulu dengan tujuan untuk mengetahui apakah dengan menggunakan instrumen yang berbeda dapat mendapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran dari PSQ dengan dimensi kepuasan pasien yang diadopsi dari John E. Ware yaitu *Interpersonal Manner, Technical Quality, Accesibility,*

¹⁴ Faye Schmidt dan Teresa Strickland, *Client Satisfaction Surveying: A manager's guide*, Canada, Citizen-Centred Service Network Canadian-Centre for management development, 1998, p.9

Finance, dan Availability. Maka penulis memberikan judul penelitian ini yaitu “Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara”.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan digunakan peneliti pada skripsi ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan di Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara menurut dimensi *interpersonal manner, technical quality, accessibility/convenience, finances, continuity, dan availability?* dan apakah dengan menggunakan instrumen pengukuran dari Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ) menunjukkan hasil yang berbeda dengan hasil instrumen yang digunakan oleh peneliti terdahulu?”

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan UPT Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara dengan menggunakan instrumen dari PSQ dengan dimensi *interpersonal manner, technical quality, accessibility/convenience, finances, continuity, dan availability* dan melihat apakah dengan menggunakan instrumen yang berbeda dengan peneliti terdahulu menunjukkan tingkat kepuasan yang berbeda.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi UPT Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi tentang tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan yang telah diselenggarakan demi meningkatkan kinerja pelayanan puskesmas.

1.6 Sistematika Penulisan

Terdapat 6 (enam) bab dalam penelitian ini, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: Kepuasan Pelayanan Publik

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Pada bab ini akan menguraikan tentang jenis atau metode penelitian yang akan digunakan, populasi dan sampel, pengukuran dan instrument penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB IV: Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam bab ini akan menjelaskan secara singkat tentang objek yang akan diteliti yaitu UPT Puskesmas.

BAB V: Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Pasirkaliki Kecamatan Cimahi Utara.

Dalam bab ini akan membahas tentang deskripsi data, analisis data dan interpretasi hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yang diperoleh dan diolah berdasarkan teknik dan metode yang telah ditentukan sesuai dengan teori dan pembahasan

BAB VI : Penutup

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari seluruh hasil penelitian dan serta saran yang harus dilakukan kedepannya demi perbaikan tingkat kepuasan masyarakat.