



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Ujung Berung,  
Bandung Timur.**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Agungguna Kamiljo Qadaroostaf

2012310097

**Bandung**

**2018**



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

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Ujung Berung,  
Bandung Timur.**

Skripsi

Oleh

Agungguna Kamiljo Qadaroostaf

2012310097

Pembimbing

Hubertus Hasan Ismail, Drs. M. Si.

**Bandung**

**2018**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Agungguna Kamiljo Qadaroostaf  
Nomor Pokok : 2012310097  
Judul : Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Puskesmas Ujung Berung,  
Bandung Timur.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 20 Juli 2018  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si

\_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Hubertus Hasan, Drs., M.Si

\_\_\_\_\_

**Anggota**

Dr. Dudung Sumahdumin, SH., MPA

\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

\_\_\_\_\_

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agungguna Kamiljo Qadaroostaf

NPM : 2012310097

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kepuasan Pengguna Layanan Puskesmas Ujung Berung, Bandung Timur.

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 penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konseskuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudia hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 1 Agustus 2018



Agungguna Kamiljo Qadaroostaf

## ABSTRAK

Nama : Agungna Kamiljo Qadarostaf

NPM : 2012310097

Judul : “Kepuasan pasien pengguna layanan Puskesmas Ujung Berung, Bandung Timur

---

Judul penelitian ini adalah Kepuasan Pasien Puskesmas Ujung Berung. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien, yaitu Kepuasan Pasien Puskesmas Ujung Berung, peneliti menggunakan delapan dimensi kepuasan pasien yang dikemukakan oleh John E. Ware yaitu : *Interpersonal Manner, Technical Quality, Accesibility, Physical Environment, Availability, Continuity, dan Efficacy.*

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan untuk mengunmpulkan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada 163 responden selama dua bulan, Mei hingga Juni 2018. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yaitu Puskesmas Ujung Berung masuk dalam kategori sedang. Hal tersebut dikarenakan pelayanan Kepuasan Pasien Puskesmas Ujung Berung Tidak bisa memenuhi harapan dari Kebanyakan Pasien yang berobat.

**Kata Kunci: Kepuasan, Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Puskesmas Ujung Berung.**

## ABSTRACT

*Name* : Agungguna Kamiljo Qadaroostaf

*NPM* : 2012310097

*Title* : *Patient Satisfaction of Puskesmas Ujung Berung*

---

*The title of this research is Patient Satisfaction of Puskesmas Ujung Berung. This study aims to describe the severity of Ujung Berung Puskesmas patient, the researcher uses eight dimensions of patient John E. Ware : Interpersonal Method, Technical Quality, Accessibility, Physical Environment, Availability, Continuity and Efficiency.*

*This type of research is descriptive quantitative. The method used to mengunmpulkan data in the form of questionnaires distributed to 162 respondents for two months, May to June 2018. Data analysis is descriptive analysis.*

*This research indicates that the level of patient satisfaction is Ujung Berung Public Health Center in the medium category. It is as a duty Satisfaction Patient Puskesmas Ujung Berung Can not be done from Patients who seek treatment*

*Keywords: Satisfaction, Patient Satisfaction of Ujung Berung Community Health Center Users.*

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vi
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Kegunaan Penelitian .....	15
.5.1 Kegunaan Toritis .....	15
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	15
<b>BAB II</b> .....	<b>16</b>
LANDASAN TEORI .....	16
2.1 Pelayanan Publik .....	16

2.2 Teori Kepuasan .....	17
2.3 Kepuasan Pelayanan atas jasa.....	18
2.4 Pengertian Pelayanan Kesehatan .....	20
2.5 Pengertian Kepuasan Pasien .....	22
2.6 Pengertian Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	23
2.7 Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	24
2.8 Kerangka Pemikiran .....	31
2.9 Model Penelitian .....	32
<b>BAB 3 .....</b>	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	34



3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.2.3 Skala Pengukuran .....	38
3.3 Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.3.1 Uji Reliabilitas Instrumen .....	40
3.3.2 Uji Validitas Instrumen .....	44
3.4 Analisis Data .....	48
3.5 Intepretasi Data .....	39
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
4.1 Visi dan Misi .....	49
4.2 Jenis Pelayanan Puskesmas Ujung Berung.....	49
4.3 Alur Pelayanan .....	51
4.4 Sumber Daya .....	52
4.5 Struktur Organisasi .....	53
<b>BAB V .....</b>	<b>54</b>

KEPUASAN PASIEN PELAYANAN PUSKESMAS UJUNG BERUNG .....	54
5.1 Ciri-ciri Pasien .....	54
5.1.1 Ciri Demografis .....	54
5.1.2 Poli Kunjungan .....	57
5.1.3 frekuensi kunjungan pasien ke puskesmas .....	58
5.1.4 Transportasi .....	59
5.1.5 Pembayaran .....	60
5.2 Kepuasan Pasien Pengguna Layanan Puskesmas Ujung Berung .....	60
5.2.1 <i>Interpersonal Manner</i> .....	61
5.2.2 <i>Technical Quality</i> .....	67
5.2.3 <i>Accessibility/Convenience</i> .....	70
5.2.4 <i>Physical Environment</i> .....	75
5.2.5 <i>Availability</i> .....	77
5.2.6 <i>Continuity</i> .....	80
5.2.7 <i>Efficacy/Outcomes</i> .....	81

5.3	Tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan dimensi	
.....	.....	83

<b>BAB</b>		<b>VI</b>
.....	.....	<b>86</b>

6.1	Simpulan .....	86
-----	----------------	----

6.2	Saran .....	87
-----	-------------	----

DAFTAR		PUSTAKA
.....	.....	88

SUMBER JURNAL DAN WEBSITE .....		89
---------------------------------	--	----

DOKUMEN		RESMI
.....	.....	89

### DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
3.1	Operasionalisasi Variabel	36
3.2	Hasil Uji Reabilitas	42
3.3	Hasil Uji Validitas	46
5.1	Distribusi frekuensi usia pasien yang berobat ke Puskesmas Ujung Berung	55
5.2	Distribusi frekuensi tingkat pendidikan pasien Puskesmas Ujung Berung	56
5.3	Distribusi frekuensi pekerjaan pasien Puskesmas Ujung Berung	57
5.4	Distribusi frekuensi jumlah pasien yang mengunjungi poli di Puskesmas	57
5.5	Distribusi Frekuensi Jumlah kunjungan Responden	58
5.6	Distribusi Frekuensi Transportasi Responden	59
5.7	Distribusi Frekuensi metode pembayaran Responden	60

5.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Menurut Dimensi Interpersonal Manner	63
5.9 Distribusi Frekuensi Kepuasan Menurut Dimensi Technical Quality	68
5.10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Menurut Dimensi Accessibility	72
5.11 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Dimensi Physical Environment	76
5.12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Menurut Dimensi Availability	78
5.13 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Menurut Dimensi Continuity	80
5.14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Menurut Efficacy/outcomes	82
5.15 Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Ujung Berung Kota Bandung	84

#### **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul	Hal
4.1	Struktur Organisasi UPT Puskesmas Ujung Berung Indah	61

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada hakikatnya, pelayanan publik ialah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.<sup>1</sup> Sederhananya, pelayanan publik diartikan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh pemerintah. Seperti yang telah disebutkan dalam pengertian pelayanan publik pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 2, bahwa pelayanan publik disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, Penyelenggara pelayanan publik disebut dengan organisasi penyelenggara yang merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada dilingkungan institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>2</sup>

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan atau sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan

---

<sup>1</sup>Gabriel Roth, *The Private Provision of public services in Developing Countries*, EDI Series in Economic Development, Published for the World Bank, Oxford University Press 1987, p.1

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 2

adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Dan hakekat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat.<sup>3</sup>

Pernyataan diatas berkaitan juga dengan pendapat dari Sinambela, Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan

---

<sup>3</sup> Juliantara, Tjandra. Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta, 2005. H 10

Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

#### 6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.<sup>4</sup>

Jadi penulis menyimpulkan bahwa Tujuan akhir dari diselenggarakannya pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dengan kinerja yang dilakukan secara prima.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, maka penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk harus selalu melakukan evaluasi, tujuan untuk dilakukannya evaluasi agar mengetahui sejauh mana kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Bentuk evaluasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik menurut Peraturan Kemenpan No 14 Tahun 2017 dalam Pasal 1 ayat (1) adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh unit pelayanan publik secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Namun pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai

---

<sup>4</sup> Sinambela, Ijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara, 2010. h 6

keluhan dan ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan dari berbagai penelitian, melalui media massa dan jejaring sosial.<sup>5</sup>

Pernyataan diatas diperkuat data dari lembaga Ombudsman yang menyatakan bahwa keluhan publik tentang pelayanan yang diterima dari pemerintah semakin meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2015 sebanyak 6.000 keluhan, tahun 2016 meningkat menjadi 11.000 keluhan, dan bahkan pada tiga bulan pertama di tahun 2017 yaitu dibulan maret, keluhan tersebut telah mencapai 3.000 keluhan.<sup>6</sup>

Adapun artikel yang ditulis oleh seorang dokter spesialis Kebidanan dan Kandungan yang dipublikasikan oleh Kompasiana, *“sebenarnya ketidakpuasan masyarakat, seringkali hanyalah hal yang sepele, akan tetapi sering diabaikan oleh para stakeholder pelayanan publik. Hal-hal sederhana itu antara lain, seringkali penjelasan dan informasi tidak lengkap dan jelas, petugas kadang bersifat sebagai "tuan" dan bukan pelayan rakyat, pelayanan hanya sekedarnya, tidak tulus dan terkesan dibuat-buat, bahkan sampai memarahi dan membentak masyarakat, tidak tertib dan disiplin dalam melayani sehingga terkesan amburadul dan asal-asalan, prosedur yang berbelit-belit”*<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEMENPANRB/14/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta : Republik Indonesia. Hlm 6

<sup>6</sup> Lutfy Mairizal Putra, "Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Semakin Meningkat." Artikel diakses dari <https://nasional.kompas.com/read/2017/03/14/00574011/ombudsman.keluhan.masyarakat.terhadap.pelayanan.publik.semakin.meningkat> pada 26 Juni pukul 13.20 WIB

<sup>7</sup> Jamesallan Rarung, "Reformasi Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan" Artikel diakses dari <https://www.kompasiana.com/jamesallan.rarung/57449d4e509773590ad19103/reformasi-pelayanan-publik-di-bidang-kesehatan> tanggal 10 juli 2018 pukul 15:16 WIB



Berdasarkan jenis pelayanan publik didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang, Pelayanan Jasa dan Pelayanan Regulatif.<sup>8</sup>

Salahsatu jenis pelayanan publik yang dihasilkan dari pelayanan jasa adalah pelayanan kesehatan, Menurut Depkes RI pelayanan kesehatan merupakan upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga dan atupun publik masyarakat.

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi layanan, pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efektif dan efisien.<sup>9</sup>

Bentuk Pelayanan Kesehatan Secara umum, ada 3 tingkat atau gradasi penyakit yaitu sakit ringan, sakit sedang, dan sakit parah yang menuntut bentuk pelayanan kesehatan yang berbeda pula. Oleh sebab itu, perlu dibedakan adanya 3 bentuk pelayanan, yakni :

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama : Pelayanan kesehatan ini diperlukan untuk masyarakat yang sakit ringan dan masyarakat yang sehat untuk meningkatkan kesehatan mereka atau promosi kesehatan. Pelayanan yang diperlukan pada jenis ini bersifat pelayanan kesehatan dasar atau juga merupakan pelayanan kesehatan primer

---

<sup>8</sup> Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Jakarta : Republik Indonesia. Hlm 3

<sup>9</sup> Pohan,Imbalo.(2007).Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: Hal 2

atau utama. Bentuk pelayanan ini seperti Puskesmas, Puskesmas Pembantu, Puskesmas Keliling, dan Balkesmas.

2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua : Pelayanan kesehatan ini diperlukan oleh kelompok masyarakat yang memerlukan perawatan nginap, yang sudah tidak dapat ditangani oleh pelayanan kesehatan primer. Bentuk pelayanan ini misalnya Rumah Sakit tipe C dan D, dan memerlukan tersedianya tenaga-tenaga spesialis.

3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga : Pelayanan kesehatan ini diperlukan untuk kelompok masyarakat atau pasien yang sudah tidak dapat ditangani oleh pelayanan kesehatan sekunder. Pelayanan kesehatan ini sudah kompleks, dan memerlukan tenaga-tenaga super spesialis. Contohnya Rumah sakit bertipe A dan B.<sup>10</sup>

Dalam skripsi ini lebih berfokus kepada pelayanan kesehatan tingkat pertama yaitu puskesmas, karena puskesmas merupakan strata pertama dan dibebani oleh program pelayanan BPJS yang sifatnya tidak dipungut bayaran, maka tugas dan tanggung jawab dari puskesmas semakin berat, karena tugas dari puskesmas semakin meningkat dan juga tidak adanya pungutan biaya, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan Puskesmas.

Pada hakekatnya Negara mengatur dalam Undang-undang Republik Indonesia No 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat yang disebut Puskesmas, adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya

---

<sup>10</sup> Departemen Kesehatan RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta : Republik Indonesia. Hlm 5

promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya di wilayah kerjanya.

Karena semakin berkembangnya tugas dan tanggung jawab dari puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, seharusnya diimbangi juga dengan kualitas atau mutu pelayanan yang terus berkembang serta mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pasien dan pelayanan yang prima akan tercermin dari Indeks kepuasan pasien yang dilakukan oleh puskesmas minimal satu kali dalam setahun menurut Kemenpan No 14 Tahun 2017.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Menurut situs [portal.bandung.go.id](http://portal.bandung.go.id) jumlah puskesmas yang ada di kota Bandung berjumlah 73 unit, 7 diantaranya terletak di Bandung Timur dan diantara puskesmas yang berada di Bandung timur adalah Puskesmas UPT Ujung Berung. Puskesmas Ujung Berung memiliki tenaga kesehatan 48 orang, yang terdiri dari 2 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 1 orang Sarjana Kesehatan Masyarakat, 17 orang perawat, 20 orang bidan, 1 orang asisten apoteker, 1 orang, petugas laboratorium dan 4 orang perawat gigi. Menurut buku profil dari Puskesmas Ujung Berung tercatat pada tahun 2015 pengunjung yang datang pertahun sekitar 19.726, 2016 pengunjung yang datang pertahun adalah 32.269 dan pada tahun 2017 sebanyak 35.240. Apabila dibandingkan dengan Puskesmas UPT Sindang Jaya juga terletak di Bandung timur, menurut buku profil puskesmas Sindang Jaya tercatat Pada tahun 2015 pengunjung yang datang

adalah 17.412, pada tahun 2016 21.092 dan 2017 sebanyak 29.947 pengunjung. Menurut hasil wawancara penulis dengan narasumber yang menjabat sebagai Tata Usaha, kenaikan pasien yang berobat setiap tahunnya disebabkan terkait dengan visi misi Puskesmas yaitu meningkatkan upaya kesehatan masyarakat dan sering diadakan Puskesmas keliling untuk memberi pengetahuan, mempromosikan pelayanan kesehatan gratis kepada masyarakat melalui kartu BPJS dan anjuran tentang pentingnya kesehatan juga pemberian pelayanan puskesmas kepada warga yang belum sempat mengunjungi lokasi puskesmas, oleh karena itu tujuan dari kegiatan yang dilakukan diluar lokasi puskesmas diharapkan dapat meningkatkan keinginan masyarakat untuk hidup sehat dan tidak ragu untuk datang berobat. Menurut data Puskesmas Ujung berung dan Puskesmas Sindang jaya memiliki kecenderungan adanya peningkatan setiap tahunnya tetapi puskesmas Ujung Berung memiliki tingkat kunjungan yang lebih banyak dibandingkan dengan Puskesmas Sindang Jaya.

Penulis membandingkan Puskesmas Ujung berung dengan Puskesmas Sindang Jaya Karena berkaitan dengan hasil wawancara dengan narasumber yang bekerja dibagian tata usaha (kepegawaian), beliau menjelaskan bahwa puskesmas ujung berung memiliki jangkauan kerja kepada lima kelurahan, sementara puskesmas sindang Jaya yang berlokasi di daerah bandung timur hanya menangani tiga kelurahan saja. maka dengan data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa selain puskesmas Ujung Berung memiliki pengunjung yang meningkat setiap tahunnya, memiliki kunjungan tertinggi

dan juga cakupan kerja yang lebih luas jika dibandingkan dengan Puskesmas Sindang Jaya.

Pada saat penulis melakukan observasi, kepuasan pasien terakhir yang dilakukan oleh puskesmas Ujung Berung pada Mei 2016 menghasilkan nilai indeks adalah 2,847, dengan mutu pelayanan : B, Kinerja unit Pelayanan : Baik. Indeks Kepuasan pada bulan Agustus 2017 menghasilkan nilai indeks adalah 2,990, dengan mutu pelayanan : B, Kinerja unit Pelayanan : Baik. Belum adanya indeks kepuasan untuk tahun selanjutnya, saat penulis menanyakan perihal tersebut, salah satu dokter yang berwenang atas pengurusan IKM ini mengatakan bahwa pihaknya sedang menambah jumlah responden, maka untuk IKM tahun selanjutnya masih dalam Proses Pengerjaan.

Meskipun dalam dua tahun terakhir hasil dari Indeks Kepuasan dalam segi mutu pelayanan cenderung Baik, Namun dalam kenyatannya dari hasil wawancara masih banyak permasalahan di bawah katagori Baik, yang berhubungan dengan kepuasa pemberian pelayanan, mengapa dikatakan dibawah katagori baik, Karena ditemukan beberapa informasi dari pengalaman pasien pengguna puskesmas yang mengeluh terhadap pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan pengamatan secara langsung dan mewawancarai 10 ( sepuluh ) pasien pengguna layanan puskesmas, berikut adalah keluhan mengenai Permasalahan atas pelayanan yang di dapatkan dan pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan dari pasien :

*“Petugas farmasi selalu dilayani sama orang magang, waktu ngasih obat terus jelasin ke pasien juga kurang jelas, saya sampe nanya lagi minta dijelasin, soalnya jelasinnya juga kurang lancar”<sup>11</sup>*

Menurut pernyataan diatas pasien merasa tidak puas dengan kemampuan petugas farmasi dalam menjelaskan informasi dan menjelaskan keterangan obat kepada pasien.

*“ruang tunggu tidak ada pendingin ruangan, sangking panasnya saya diem diluar, gara-gara saya diam diluar jadi terlewat nomor antriannya, kesal saya jadi berobat ke RSUD saja”<sup>12</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan kondisi ruang tunggu dan kurangnya perhatian perawat sehingga mengakibatkan nomor antrian dari pasien tersebut terlewat.

*“lama amat nunggu daftar sampe tempat duduk buat nunggu aja gak muat, pelayanannya terlalu lama, petugasnya lelet dan sedikit”<sup>13</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas terkait kondisi ruang tunggu dan juga kecepatan pelayanan pendaftaran administrasi yang dinilai lambat.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 09.00 WIB

<sup>12</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 09.50 WIB

<sup>13</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 10.40 WIB

*“perawat mani jutek gak suka ngajak ngobrol setiap saya berobat, padahal saya tau perawat yang waktu berobat sebelumnya”<sup>14</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan sikap dari perawat yang kurang menyenangkan.

*“dokternya padahal baik tapi pas saya jelasin keluhan yang saya rasakan, malah cuek dan cuma jawab seadanya, padahal saya berharap dia jelasin tentang apa yang saya alami, saya”<sup>15</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan sikap dokter yang tidak mendengarkan keluhan pasien.

*“jadwal buka puskesmas seharusnya jam 8 pagi tapi saya berobat lebih dari satu kali dan datang dipagi hari jam 8 pagi, kadang suka telat buka puskesmas karena apel pagi yang lama gara-gara petugasnya telat datang”<sup>16</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan ketidaksesuaian jadwal yang dilakukan oleh puskesmas.

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 11.00 WIB

<sup>15</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 11.20 WIB

<sup>16</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 11.40 WIB

*“petugas Cuma melayani satu pasien padahal bisa dipercepat dengan ditambah lagi anggota yang mengurus pendaftaran administrasi, karena Cuma bisa melayani satu pasien jadi numpuk orang yang daftarnya”<sup>17</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan pelayanan petugas administrasi yang tidak maksimal dalam melayani pasien yang mendaftar karena kurangnya petugas yang menangani pelayanan tersebut.

*“Petugas administrasi kurang ramah dan kurang senyum kepada pasien, nanya seadanya aja gak ada perlakuan yang buat pasien nyaman”<sup>18</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan sikap petugas administrasi yang tidak ramah dan kurang tersenyum kepada pasien.

*“gimana perawat tuh suka Cuma manggil dua kali, tidak mencari pasien yang nomor antriannya dipanggil, saya suka liat kalo sambil nunggu diperiksa dan saya pernah ngalamin padahal saya lagi di toilet”<sup>19</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan sikap perawat yang kurang peduli dengan pasien ketika memanggil nomor antrian.

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 13.20 WIB

<sup>18</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 25 juni 2018 pukul 14.00 WIB

<sup>19</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 27 juni 2018 pukul 09.30 WIB



*“saat panggilan nomor pasien, saya bingung dimana tempat pendaftaran untuk poli KIA, karena kurang jelasnya tanda petunjuk untuk bagian poli yang ada di puskesmas”<sup>20</sup>*

Menurut pernyataan diatas, pasien merasa tidak puas dengan petunjuk untuk tahapan pendaftaran untuk pasien yang berada di dalam gedung puskesmas.

Dari hasil wawancara yang dilakukan maka ditemukan beberapa masalah yang dialami oleh pasien, antara lain :

1. Masalah terkait dengan kemampuan petugas farmasi yang dinilai kurang dalam menjalankan tugasnya.
2. Masalah yang menyangkut dengan kondisi ruang tunggu
3. kurangnya perhatian dari perawat kepada pasien
4. kecepatan dalam memberikan pelayanan administrasi dinilai lambat
5. sikap dari perawat yang dinilai kurang ramah
6. sikap dokter yang dinilai kurang ihlas dalam menanggapi pasien
7. masalah yang berkaitan dengan jadwal dibukanya puskesmas yang tidak sesuai
8. masalah terkait dengan keberadaan petugas administrasi yang dinilai kurang dalam memberikan pelayanan pendaftaran
9. sikap dari petugas administrasi yang dinilai kurang ramah kepada pasien
10. sikap dari perawat dinilai kurang perhatian kepada pasien
11. masalah yang berkaitan dengan kurangnya petunjuk yang ada didalam gedung puskesmas

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara pasien puskesmas Ujung Berung 27 juni 2018 pukul 10.20 WIB

Untuk menjawab masalah yang telah ditemukan melalui hasil wawancara, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan dimensi kepuasan yang ditulis oleh John E. Ware yaitu *Interpersonal, Manner (Art of Care), Technical Quality of care, Accesibility, Physical Environment, Availability, Continuity of care, Efficacy*. Karena dimensi yang dikemukakan oleh John Ware sejalan dengan masalah yang telah ditemukan.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan Puskesmas dengan menggunakan dimensi *Interpersonal Manner (Art of Care), Technical Quality of care, Accesibility, Physical Environment, Availability, Continuity of care, Efficacy*?

### **1.4 Tujuan penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan Pasien di Puskesmas Ujung Berung dengan menggunakan dimensi *Interpersonal Manner (Art of Care), Technical Quality of care, Accesibility, Physical Environment, Availability, Continuity of care, Efficacy*.

## **1.5 Manfaat penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dan berguna untuk pengembangan teori administrasi publik khususnya dalam bidang pelayanan publik dan juga untuk feedback dari pengguna layanan puskesmas agar puskesmas dapat mengetahui masalah yang terjadi dan apa yang dirasakan pasien dan tidak terindikasi oleh puskesmas.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi bagi instansi terkait agar bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan di puskesmas tersebut.