



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

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS PUTER
KOTA BANDUNG

Skripsi

Oleh

Alfis Simaetano Duha

2010310020

Bandung

2017



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

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS PUTER
KOTA BANDUNG**

Skripsi

Oleh

Alfis Simaetano Duha

2010310020

Pembimbing

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

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Alfis Simaetano Duha
Nomor Pokok : 2010310020
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan
Di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 13 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni T., S.IP., M.Si

: 

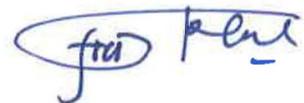
Sekretaris

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

: 

Anggota

Tutik Rachmawati, Ph.D

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan



Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alfis Simaetano Duha

NPM : 2010310020

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan
Di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung

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

Bandung, 18 Januari 2017



Alfis Simaetano Duha

ABSTRAK

Nama : Alfis Simaetano Duha
NPM : 2010310020
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di
UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung

Judul penelitian ini adalah “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teori yang dikembangkan oleh John E. Ware, yang berdasarkan pada enam dimensi kepuasan pasien, yaitu *Interpersonal Manner*, *Technical Quality*, *Accessibility/Convenience*, *Finance*, *Physical Environment*, dan *Availability*.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan bersifat deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Responden berjumlah 120 orang yang merupakan pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter adalah cukup atau dengan kata lain pasien merasa cukup puas atas pelayanan kesehatan yang telah mereka terima, dan hanya kurang dari seperlima saja pasien yang merasa puas.

Kata Kunci : Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

*Name : Alfis Simaetano Duha
NPM : 2010310020
Title : Patient Satisfaction Level Of Health Service In UPT Puskesmas Puter,
Bandung*

The title of this research is "Patient Satisfaction Level Of Health Service In UPT Puskesmas Puter, Bandung". The purpose of this research was to measure and describe the Patient Satisfaction Level Of Health Service In UPT Puskesmas Puter, Bandung. This research uses the theory developed by John E. Ware, which is based on six dimensions of patient satisfaction, ie Interpersonal Manner, Technical Quality, Accessibility/Convenience, Finance, Physical Environment and Availability.

The design of this research uses a quantitative approach with survey method and descriptive. This research uses the data collection of questionnaires. Respondents were 120 people who were patients who received health services in the UPT Puskesmas Puter.

The results obtained showed that the level of patient satisfaction with health services in the UPT Puskesmas Puter is at a sufficient level or in other words the patient felt quite satisfied with the health service they have received, and only less than one-fifth patients are satisfied.

Keyword : Health Service, Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung”. Skripsi ini merupakan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung yang diukur berdasarkan persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang telah mereka terima.

Penyusunan skripsi ini penulis lakukan untuk memenuhi syarat sebagai Sarjana Administrasi Publik. Sesuai dengan sesanti Unpar “*Bakuning Hyang Mrih Guna Santyaya Bhakti*” (Berdasarkan Ketuhanan Menuntut Ilmu untuk Dibaktikan Kepada Masyarakat), karya tulis ilmiah ini merupakan bentuk pengabdian penulis sebagai Mahasiswa kepada masyarakat dan penulis persembahkan kepada Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Dan penulis juga sangat berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi berbagai pihak dan sangat mengharapkan dan terbuka untuk menerima kritik dan saran yang dapat lebih menambah pengetahuan penulis mengenai topik penelitian kepuasan pelayanan publik dan juga dalam penyusunan karya-karya ilmiah.

Dalam proses studi penulis dan khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis sangat bersyukur dan berterima kasih, karena selama masa studi penulis dan juga dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan berupa ide-ide, saran, kritik dan dukungan baik doa, moril dan materil yang sangat membantu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin

menyampaikan rasa terima kasih atas segala bentuk bantuan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses pendidikan sarjana di Universitas Katolik Parahyangan dengan hasil yang memuaskan. Kepada kedua orang tua penulis di kampung halaman, di Nias dan Wonogiri, dan kedua adik penulis, di Medan dan Wonogiri, terima kasih karena dapat terus mendukung, mendampingi, mendoakan dan memberi nasehat kepada penulis, serta terus mengingatkan penulis untuk tetap semangat, berani, fokus, sabar, dan jujur agar dapat meraih kesuksesan.

Terima kasih kepada semua keluarga besar penulis, di Teluk Dalam dan Hiliganöwö di Pulau Nias dan juga di Wonogiri, Jakarta, Medan dan lainnya, atas segala bantuan dan dukungannya. Dan juga kepada teman-teman seperjuangan, anak-anak beasiswa SPN, anak-anak IMN Unpar, anak-anak Administrasi Publik, anak-anak Unpar lainnya, dan juga anak-anak kontrakan PaBahrin, PaDaud, dan BJ35, terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya dan juga karena telah bersedia untuk saling berbagi dan saling mendukung.

Terima kasih kepada Yayasan *Stichting Parahyangan Nederland* (SPN) beserta Bapak dan Ibu para donatur beasiswa SPN, Yayasan Unpar, serta banyak pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah berkenan memberikan beasiswa SPN dalam bentuk bantuan pembiayaan studi dan keperluan hidup selama empat tahun masa studi awal penulis dan beasiswa darmasiswa Unpar selama tiga semester selanjutnya kepada penulis untuk dapat menempuh studi di Unpar, dan juga atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan lainnya, sehingga penulis dapat dengan lancar menempuh dan menyelesaikan proses studi di Unpar.

Terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi penulis, Bapak Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si., yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dan pikiran untuk terus membimbing dan juga memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih kepada Ibu Tutik Rachmawati, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Ulber Silalahi, Dr., MA., selaku dosen wali penulis, serta segenap jajaran Yayasan dan Rektorat Unpar, jajaran Dekanat FISIP, dosen pengajar Administrasi Publik, FISIP dan Unpar, jajaran Administrasi TU FISIP, para pekaya, dan seluruh Civitas Akademika Unpar lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik yang yang sudah tidak aktif maupun yang masih aktif sekarang. Terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah bersedia menerima penulis menjadi bagian dari keluarga besar Universitas Katolik Parahyangan.

Terima kasih juga kepada pihak Dinas Kesehatan Kota Bandung dan terlebih-lebih UPT Puskesmas Puter Kota Bandung atas kerjasamanya dan kesediaannya untuk membantu selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Akhir Kata, kembali penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dukungan, kerjasama dan pengalamannya yang sangat berharga dan berarti bagi penulis. Semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dan ketulusan Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari.

Penulis

Alfis Simaetano Duha

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1 Pelayanan Publik.....	12
2.2 Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik.....	13
2.3 Pengukuran Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik.....	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampael	22
3.3 Operasionalisasi dan Pengukuran	23
3.3.1 Operasionalisasi Variabel	23

3.3.2	Instrumen Penelitian	25
3.3.3	Skala Pengukuran.....	26
3.3.4	Validitas dan Reliabilitas	27
3.4	Pengumpulan Data	30
3.5	Analisis Data.....	31
BAB IV	UPT PUSKESMAS PUTER KOTA BANDUNG.....	32
4.1	Gambaran Umum Kondisi Geografis UPT Puskesmas Puter.....	32
4.2	Gambaran Umum Kondisi Demografis UPT Puskesmas Puter	33
4.3	Sumber Daya.....	34
4.4	Struktur Organisasi	37
BAB V	TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN	
KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS PUTER KOTA BANDUNG.....	38	
5.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden	38
5.1.1	Jenis Kelamin.....	38
5.1.2	Umur	39
5.1.3	Tingkat Pendidikan	40
5.1.4	Pekerjaan.....	41
5.1.5	Jumlah Kunjungan	41
5.2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan	
	Di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung.....	42
5.2.1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di	
	UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Setiap Dimensi.....	43

5.2.1.1	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Dimensi <i>Interpersonal manner</i>	43
5.2.1.2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Dimensi <i>Technical Quality</i>	53
5.2.1.3	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Dimensi <i>Accessibility</i>	59
5.2.1.4	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Dimensi <i>Finance</i>	65
5.2.1.5	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Dimensi <i>Physical environment</i>	70
5.2.1.6	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Berdasarkan Dimensi <i>Availability</i>	76
5.2.2	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Puter Secara Keseluruhan	81
BAB VI PENUTUP		84
6.1	Kesimpulan	84
6.2	Saran	88
Daftar Pustaka		90
Lampiran		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 3.2 Koefisien Validitas Item Pertanyaan	28
Tabel 4.1 Sebaran Penduduk di Kelurahan Sadang Serang sebagai	33
Tabel 4.2 Komposisi Penduduk di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Puter	33
Tabel 4.3 Jenis dan Sarana di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Puter	34
Tabel 4.4 Bangunan di UPT Puskesmas Puter	35
Tabel 4.5 Sarana Transprtasi di UPT Puskesmas Puter	36
Tabel 4.6 Tenaga Kesehatan di UPT Puskesmas Puter	36
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien	39
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Umur Pasien	39
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Pasien	40
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien	41
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Jumlah Kunjungan Pasien	42
Tabel 5.6 Respon Pasien Terhadap Dimensi <i>Intepersonal Manner</i>	44
Tabel 5.7 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan IM1	44
Tabel 5.8 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan IM2.....	46
Tabel 5.9 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan IM3.....	47
Tabel 5.10 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan IM4.....	48
Tabel 5.11 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan IM5.....	50
Tabel 5.12 Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Intepersonal Manner</i>	52
Tabel 5.13 Respon Pasien Terhadap Dimensi <i>Technical Quality</i>	53
Tabel 5.14 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan TQ1	54

Tabel 5.15 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan TQ2	55
Tabel 5.16 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan TQ3	56
Tabel 5.17 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan TQ4	57
Tabel 5.18 Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Technical Quality</i>	59
Tabel 5.19 Respon Pasien Terhadap Dimensi <i>Accessibility/Convenience</i>	60
Tabel 5.20 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan AC1	61
Tabel 5.21 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan AC2	62
Tabel 5.22 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan AC3	63
Tabel 5.23 Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Accessibility/Convenience</i>	64
Tabel 5.24 Respon Pasien Terhadap Dimensi <i>Finance</i>	66
Tabel 5.25 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan F1.....	66
Tabel 5.26 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan F2.....	67
Tabel 5.27 Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Finance</i>	69
Tabel 5.28 Respon Pasien Terhadap Dimensi <i>Physical environment</i>	70
Tabel 5.29 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan PE1	71
Tabel 5.30 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan PE2	72
Tabel 5.31 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan PE3	73
Tabel 5.32 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan PE4	74
Tabel 5.33 Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Physical environment</i>	76
Tabel 5.34 Respon Pasien Terhadap Dimensi <i>Availability</i>	77
Tabel 5.35 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan AV1	77
Tabel 5.36 Tingkat Kepuasan terhadap Pertanyaan AV2	79
Tabel 5.37 Tingkat Kepuasan Terhadap Dimensi <i>Availability</i>	80

Tabel 5.38 Tingkat Kepuasan Terhadap Seluruh Dimensi	81
Tabel 5.39 Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung Secara Keseluruhan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1. Struktur Organisasi UPT Puskesmas Puter	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud antara lain pemerintah, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lainnya yang dibentuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik.² Pelayanan publik ada karena adanya kebutuhan pelayanan atas kebutuhan dasar hidup individu maupun sosial orang banyak dengan berbagai macam bentuknya, yang diharapkan oleh masyarakat untuk dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, terutama oleh pemerintah.

Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Kebijakan tersebut antara lain Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kebijakan-kebijakan ini mengisyaratkan agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara prima dimaksudkan

¹ Undang-undang No.25 Tahun 2009, Tentang *Pelayanan Publik* (Jakarta: Republik Indonesia, 2009), Pasal 1, ayat 1.

² *Ibid*, ayat 2.

untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan yaitu Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.25 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.4 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan maksud untuk merespon segala bentuk keluhan dan tuntutan masyarakat melalui pengukuran kepuasan pengguna layanan yang diselenggarakan pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, yang ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, seperti media cetak, media siaran dan juga media online sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.³ Keluhan-keluhan tersebut antara lain berkaitan dengan ketidakpastian biaya, waktu, dan prosedur, atau dengan kata lain pengguna jasa sering mengeluhkan buruknya kinerja birokrasi dalam organisasi. Warga jarang menerima perlakuan yang layak dari pemerintah dan birokrasi.⁴ Bank Dunia juga membuat kesimpulan dilaporkan dalam *World Development Report 2004* dan hasil penelitian

³ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah* (Jakarta: Republik Indonesia, 2004), Lampiran, hlm.3.

⁴ Dyah Mutiarin, 2014, "Public Service Integrity Perception: Case Study In Kutai Kartanegara Regency, Indonesia", *Journal of Government and Politic Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia, collaborate with Asia Pacific Society For Public Affairs (APSPA) and Asosiasi Dosen Ilmu Pemerintahan Indonesia (ADIPSI)*, Volume 5, Nomor 1, hlm.1

Governance and Decentralization (GDS) 2002 bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah, dan menemukan setidaknya tiga isu-isu penting yang menunjukkan buruknya pelayanan publik yang perlu diselesaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu adanya diskriminasi pelayanan, kurangnya kepastian waktu, biaya dan cara pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.⁵ Ini mengindikasikan bahwa warga masih sering mendapatkan kesulitan ketika berhadapan dengan birokrasi dalam pelayanan, kecuali jika mereka bersedia untuk menyediakan dan membayar lebih banyak uang, sehingga sering mengecewakan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik seperti yang diatur dalam UU No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, meliputi pelayanan atas barang publik, jasa publik, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Ruang lingkup tersebut di atas selanjutnya dijabarkan lagi dalam UU mengenai berbagai bidang yang diliputinya termasuk kesehatan. Salah satu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelayanan di bidang kesehatan masyarakat merupakan salah satu pelayanan publik sangat dibutuhkan masyarakat, namun masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan. Sehingga pemerintah dalam penyelenggaraannya perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, dalam rangka pembangunan kesehatan. Pemerintah merupakan pihak yang paling bertanggung jawab dalam pembangunan kesehatan tersebut,

⁵ Dyah Mutiarin, *Loc.cit.*

⁶ Undang-Undang No.25 Tahun 2009, *Op.cit.* Pasal 5, ayat 1.

antara lain dalam merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat.⁷

Salah satu upaya pemerintah untuk menangani masalah kesehatan adalah dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan 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 di wilayah kerjanya⁸. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.⁹ Puskesmas menjadi unit instansi terdekat otoritas kesehatan pemerintah di masyarakat, atau dengan kata lain menjadi sarana pelayanan kesehatan yang lebih dekat dengan masyarakat, yang memberikan pelayanan kesehatan dasar yang dibutuhkan masyarakat, dan yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Puskesmas sebagai unit kesehatan masyarakat umum dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan dengan baik dan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.. Oleh karena itu Puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan, agar dapat meningkatkan pelayanannya untuk memberikan kepuasan kepada pasien, termasuk

⁷ Undang-Undang No.36 Tahun 2009 Tentang *Kesehatan* (Jakarta: Republik Indonesia, 2009), Pasal 14.

⁸ Peraturan Menteri Kesehatan No.75 Tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat* (Jakarta: Republik Indonesia, 2014), Pasal 1.

⁹ Keputusan Menteri Kesehatan No.128 Tahun 2004 Tentang *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat* (Jakarta: Republik Indonesia, 2009), hlm.5.

Puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang ada di Kota Bandung. Salah satu Puskesmas yang menyediakan pelayanan kesehatan di Kota Bandung adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Puter.

UPT Puskesmas Puter bertanggung jawab menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kesehatan kepada warga Kota Bandung, khususnya yang berdomisili di Kelurahan Sedang Serang dan Kelurahan Lebak Siliwang, Kota Bandung. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh UPT Puskesmas Puter yaitu, pertama pelayanan kesehatan ibu dan anak (KIA), yang didalamnya termasuk pemeriksaan ibu hamil, pemeriksaan bayi, imunisasi, pelayanan Keluarga Berencana (KB), dan deteksi dini tumbuh kembang anak; kemudian kedua adalah pelayanan pengobatan antara lain, pengobatan umum, gigi, spesialis anak, dan lansia (lanjut usia); selanjutnya adalah pemeriksaan laboratorium, kemudian pemeriksaan kesehatan, pemeriksaan calon Jemaah haji, *Voluntary Consuting Test (VCT)*, *Harm Reduction (HR)*, konsultasi terpadu dan terakhir adalah klinik bersalin 24 jam.

Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan di Kota Bandung, UPT Pusekesmas Puter masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan, hal ini diungkapkan Kepala Puskesmas UPT Puskesmas Puter. Dalam wawancara peneliti dengan beliau, beliau mengungkapkan bahwa jumlah petugas yang ada di UPT Puskesmas Puter belum mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan rawat jalan bagi yang datang langsung ke Puskesmas maupun pelayanan kesehatan sosial di luar puskesmas bagi yang berada di luar

Puskesmas.¹⁰ Dan beliau juga mengatakan petugas yang ada bisa lebih berkurang lagi apabila ada yang absen karena izin dan terkadang juga karena harus mengikuti pelatihan dan pertemuan lainnya, baik di dalam dan luar puskesmas, dan juga tidak hadir dengan berbagai alasan. Walaupun kadang pengunjung tidak terlalu banyak, tapi secara umum petugas kesulitan melayani banyaknya melayani jumlah pasien yang tidak sebanding dengan jumlah petugas. Juga karena petugas yang ada banyak yang tidak memiliki kemampuan teknis diberbagai bidang agar dapat menutupi kekurangan petugas ketika pelayanan. Beliau juga mengatakan bahwa kesulitan juga dialami pada komunikasi dengan pihak yang dilayani. Beliau mangatakan bahwa terkadang komunikasi berjalan hanya satu arah, karena pasien yang kurang mengerti dan tidak menanyakan lebih jauh dan kemudian mengeluhkan pelayanannya ketika datang berkunjung kembali, dan ada juga yang susah memahami walaupun sudah terus-menerus diinformasikan.¹¹

Saat ini UPT Puskesmas Puter merupakan salah satu puskesmas besar di Kota Bandung, yang berlokasi di pusat kota dan masyarakat yang berkunjung untuk menerima pelayanan kesehatannya sangat banyak. Pengunjung di UPT Puskesmas Puter menurut Kepala Tata Usaha UPT Puskesmas Puter mengalami hanya sedikit peningkatan dari tahun 2013 ke tahun 2014 dan selanjutnya ke tahun 2015 yang mencapai 57.063 orang.¹² Namun ini tidak menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan UPT Puskesmas Puter sangat baik dan memuaskan, karena setelah

¹⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas UPT Puskesmas Puter, pada tanggal 6 Juni 2016 pukul 13.00 WIB

¹¹ Hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas UPT Puskesmas Puter, pada tanggal 6 Juni 2016 pukul 13.00 WIB.

¹² Hasil wawancara dengan Kepala Tata Usaha UPT Puskesmas Puter, pada tanggal 13 Juli 2016, pukul 10.00 WIB.

menunjukkan tren yang meningkat selama beberapa tahun terakhir, tahun 2016 ini ada indikasi yang menunjukkan penurunan jumlah pengunjungnya. Padahal UPT Puskesmas Puter telah ditunjuk sebagai salah satu puskesmas di Kota Bandung yang tetap buka selama 24 jam untuk sebagian pelayanannya yang ditunjuk secara langsung oleh Walikota Bandung, Pak Ridwan Kamil.

Berdasarkan pengamatan pendahuluan di lapangan dan hasil wawancara terhadap beberapa pasien menunjukkan masih banyak kekurangan dalam hal pelayanan dan juga keluhan yang mengindikasikan bahwa pelayanan yang diselenggarakan masih lemah. Dari pengamatan peneliti, lingkungan sekitar terlihat beberapa sampah yang dibuang sembarangan bahkan ketika dibersihkan tetap masih ada terlihat sisa sampah. Peneliti juga melihat adanya pasien yang tidak terlayani tepat waktu karena petugas kadang tidak ada di tempat.¹³ Sementara berbagai keluhan yang peneliti peroleh terkait pelayanannya antara lain, Petugas Puskesmas yang kurang ramah terhadap pasien, Fasilitas yang kurang lengkap sehingga pemeriksaan terhambat, Waktu tunggu pelayanan dokter dan pengambilan obat yang cukup lama karena keterlambatan petugas dan dokter, dan karena sering tidak berada di tempat pada saat pelayanan, Informasi yang diberikan baik petugas kurang jelas, serta kurangnya ketelitian dokter pada pemeriksaan dan petugas lainnya baik di loket pendaftaran maupun di loket pengambilan obat.¹⁴

Keluhan-keluhan yang diungkapkan oleh pasien ini menunjukkan terdapatnya indikasi ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan di UPT

¹³ Hasil observasi oleh peneliti di UPT Puskesmas Puter

¹⁴ Hasil wawancara dengan beberapa pasien di UPT Puskesmas Puter, pada tanggal 17, 27, 28 Juni 2016 dan tanggal 2 dan 4 Juli 2016 pukul 14.00 WIB.

Puskesmas Puter, Kota Bandung. Ketidakpuasan pasien tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diterimanya.¹⁵ Kesenjangan tersebut merupakan persepsi yang dimiliki oleh masing-masing pasien yang menunjukkan belum terpenuhinya harapan pasien, dan harapan tersebut dapat muncul jika sebelumnya pasien pernah menggunakan layanan yang sama (pengalaman masa lalu), kemudian harapan tersebut disesuaikan dengan pengalaman aktual yang diterimanya, sehingga pada akhirnya menghasilkan sebuah persepsi. Persepsi ini akan diwujudkan dalam bentuk penilaian pasien terhadap layanan, yang menunjukkan tingkat kepuasannya atas layanan kesehatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan yang dirasakan oleh pasien merupakan penilaian terhadap layanan kesehatan yang telah diterima pasien. Pada penelitian ini juga diasumsikan bahwa proses membandingkan antara harapan dan pengalaman layanan yang diterima telah terjadi pada pemikiran pasien sendiri.¹⁶

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter. Untuk melakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan Puskesmas tersebut maka digunakan dimensi kepuasan yang diadopsi dari John E. Ware sebagai alat ukur, yang terdiri atas *Interpersonal manner*, *Technical quality*, *Accessibility/Convenience*, *Finance*, *Physical*

¹⁵ Faye Schmidt dan Teresa Strickland, *Client Satisfaction Surveying: A Manager's Guide* (Canada: Citizen-Centred Service Network Canadian - Centre For Management Development, 1998), hlm.9.

¹⁶ Faye Schmidt dan Teresa Strickland, *Client Satisfaction Surveying: Common Measurement Tools* (Canada: Citizen-Centred Service Network Canadian - Centre For Management Development, 1998), hlm.11.

environment, dan *Availability*,¹⁷ karena dimensi ini menggambarkan fenomena permasalahan yang terjadi di Puskesmas tersebut. Judul penelitian ini adalah ***Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah yang digunakan di dalam penelitian adalah “*Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung, dilihat dari dimensi Interpersonal manner, Technical quality, Accessibility/Convenience, Finance, Physical environment, dan Availability?*”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah manfaat diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung, mengenai tingkat kepuasan pasien yang menerima pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas tersebut.

¹⁷ John E. Ware, Allyson Davis-Avery & Anita L. Stewart, *The Measurement and Meaning of Patient Satisfaction: A Review of Literature* (Santa Monica, California: The Rand Corporation, 1977), hlm.4-6.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung ini terdiri atas enam bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Kerangka Teori, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Profil UPT Puskesmas Puter Kota Bandung, Bab V Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung, dan Bab VI Penutup.

Bab I, yaitu bagian Pendahuluan, dimana diuraikan tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini, baik teoritik maupun empirik yang terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan publik, khususnya pelayanan kesehatan di puskesmas, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneltian, dan sistemika penulisan.

Bab II, yaitu Kerangka Teori. Pada bab ini dilakukan tinjauan mengenai konsep dan teori-teori yang menjadi landasan teoritik dalam penelitian ini, yang berkaitan dengan pelayanan publik, kepuasan atas pelayanan publik, pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, kerangka pemikiran, dan model penelitian.

Bab III, yaitu Metode Penelitian. Bab ini menguraikan mengenai cara-cara atau metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi langkah-langkah observasi dan survei pendahuluan, cara pengumpulan data, cara analisis data, rancangan penelitian, dan operasionalisasi variabel.

Bab IV, yaitu Profil UPT Puskesmas Puter Kota Bandung. Yang menjadi subjek penelitiannya di sini adalah UPT Puskesmas Puter, Kota Bandung. Disini diuraikan mengenai profil terkait subjek penelitian tersebut.

Bab V, yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Puter Kota Bandung, menguraikan hasil analisis dengan metode sesuai dengan yang telah ditentukan, atas data-data yang telah dikumpulkan di lapangan.

Bab VI, yaitu Penutup, berisi tentang kesimpulan dari seluruh hasil penelitian serta rekomendasi terhadap tindak lanjut kegiatan berikutnya yang diharapkan dari *stakeholders* dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.