

PERSEPSI KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CANGKUANG

Istiana Robbani⁽¹⁾, Lenni Lukitasari⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾ Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

istiana10121271@digitechuniversity.ac.id

ABSTRACT

The quality of health services is an important factor in determining the level of patient satisfaction. This study aims to analyze the perception of patient satisfaction with the quality service at Cangkuang Health Center Bandung Regency using the SERVQUAL approach which includes five main dimensions, that is Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Respondents in this study were patients who received services at the Cangkuang Health Center. The research results show that in general patients are quite satisfied with the services provided, but there are also several aspects that need to be repaired and improved to achieve more optimal patient satisfaction.

Keywords: Patient Perception, Patient Satisfaction, Quality of Health Services

PENDAHULUAN

Dibentuknya Puskesmas adalah salah satu wujud komitmen pemerintah terhadap pelayanan publik di bidang kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014, puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan institusi kesehatan yang berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kesehatan di tingkat masyarakat. Dalam sistem kesehatan di Indonesia kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan akses layanan kesehatan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kebijakan yang tertata dengan baik, prosedur operasional yang telah distandarisasi, serta sistem pengawasan dan evaluasi yang efektif, berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kesehatan di puskesmas (Nuraidah & Agustina, n.d.).

Permasalahan utama dari kualitas pelayanan kesehatan yaitu masih rendahnya kualitas pelayanan di mata masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan yang ada di Indonesia. Selain itu, ada permasalahan lain terkait dengan beberapa faktor yang membuat pelayanan kesehatan di Indonesia kurang terlaksana dengan baik.

Seringkali kualitas pelayanan di puskesmas menjadi sorotan, terutama terkait persepsi pasien terhadap berbagai aspek pelayanan. Persepsi pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung dari mereka saat menerima layanan, termasuk keramahan tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kebersihan fasilitas, ketersediaan obat, dan kemudahan proses administrasi.

Di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, terdapat dua Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), yaitu Puskesmas Dayeuhkolot dan Puskesmas Cangkuang.

Keberadaan dua puskesmas di Kecamatan Dayeuhkolot menunjukkan upaya pemerintah dalam menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat setempat.

Ditinjau dari pengamatan awal yang dilakukan melalui ulasan google, peneliti mengidentifikasi adanya masalah terkait pelayanan di Puskesmas Cangkuang Kabupaten Bandung. Evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan masih belum optimal dan belum mencapai tingkat kepuasan pasien. Permasalahan ini tercermin dari beberapa fenomena yang diamati seperti: pelayanan yang lambat, petugas yang tidak ramah, antre dan kurang cekatan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Kabupaten Bandung khususnya di Puskesmas Cangkuang ini masih memiliki tantangan tersendiri. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cangkuang agar dapat mengetahui dan juga memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien juga masyarakat setempat.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti interaksi dengan tenaga kesehatan, fasilitas yang tersedia, kecepatan dalam pelayanan, serta empati dan perhatian yang diberikan oleh staf medis.

Di era informasi saat ini, pasien memiliki akses yang lebih besar untuk berbagi pengalaman mereka, baik positif maupun negatif, melalui media sosial dan platform lainnya. Persepsi yang positif akan menciptakan kepuasan masyarakat, sedangkan persepsi negatif atau pengalaman yang kurang baik akan menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap puskesmas tersebut.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman individu selama berobat, tetapi juga mencerminkan efektivitas sistem pelayanan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menggali lebih dalam mengenai persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cangkuang Kabupaten Bandung.

Persepsi Pasien

Secara terminologi, persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Sedangkan menurut kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggambarkan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada di lingkungannya.

Persepsi pasien memegang peranan penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan oleh pengaruh persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien sekaligus memperkuat citra positif layanan kesehatan tersebut.

Persepsi pasien merujuk pada penilaian atau pandangan subjektif mereka mengenai kualitas layanan kesehatan yang diterima. Persepsi ini terbentuk dari pengalaman langsung pasien selama menerima pelayanan, mencakup interaksi dengan tenaga kesehatan, kualitas fasilitas, serta tingkat kenyamanan yang dirasakan. Persepsi pasien sangat dipengaruhi oleh harapan awal mereka terhadap pelayanan tersebut.

Persepsi mempengaruhi perilaku konsumen dan pada akhirnya berpengaruh pada keputusan pembelian. Ketika pasien memiliki persepsi positif, mereka cenderung lebih percaya untuk mendapatkan layanan kesehatan di puskesmas. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan menentukan perilakunya dalam memutuskan pembelian produk jasa layanan kesehatan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Devi et al., 2023) persepsi pasien terhadap kualitas layanan (*perceived quality*) adalah hasil evaluasi yang didasarkan pada pengalaman pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman yang dialami pasien memainkan peran penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap kualitas suatu layanan.

Kepuasan Pasien

Menurut (Arifin et al., 2023) kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan adalah aspek yang sangat penting karena menggambarkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Tingkat kepuasan ini mencerminkan seberapa baik pelayanan medis yang diberikan oleh puskesmas. Sebagai pelanggan, kepuasan pasien di puskesmas harus menjadi perhatian utama, karena peningkatan jumlah pasien dapat mempengaruhi keuntungan puskesmas. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kepuasan adalah tingkat emosi atau perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah mereka menggunakan atau menikmati suatu produk atau layanan. Dengan kata lain, kepuasan konsumen muncul dari perbedaan antara harapan konsumen dan kenyataan atau kondisi yang diberikan oleh perusahaan (puskesmas) dalam upayanya memenuhi harapan tersebut (Ramadyta & Hadithya, 2024).

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Dalam konteks ini, kepuasan mencerminkan perasaan seseorang terhadap produk atau layanan yang mereka terima. Di bidang kesehatan, pasien adalah pelanggan, dan persepsi/pandangan mereka dianggap sebagai indikator utama untuk menilai kualitas pelayanan.

Kepuasan pasien dapat diukur dengan berbagai indikator, salah satunya adalah melalui penilaian tingkat kepuasan yang berpengaruh pada kelangsungan dan efektivitas pelayanan. Para pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi mereka. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, kepuasan akan menurun. Bagi lembaga kesehatan, meningkatkan tingkat kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah. Hal ini memerlukan keseriusan dan perhatian yang tinggi dari para petugas pelayanan. Kepuasan pasien yang tinggi dapat mempengaruhi keberlanjutan suatu layanan kesehatan di tengah persaingan global (Harpiani et al., 2020).

Indikator kepuasan pelanggan (pasien) menurut Tjiptono yaitu sebagai berikut: (Angelica, 2023)

- a. Kesesuaian harapan, adalah tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang dirasakan oleh pasien, meliputi:
 - 1) Jasa yang diterima sesuai atau melebihi harapan
 - 2) Pelayanan yang diberikan oleh staf kesehatan sesuai atau melebihi harapan pasien
 - 3) Fasilitas penunjang yang tersedia sesuai dengan harapan pasien
- b. Minat berkunjung kembali, adalah kesediaan pasien untuk berkunjung kembali, meliputi:
 - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c. Kesediaan merekomendasikan, adalah kesediaan pasien untuk merekomendasikan jasa/layanan yang telah mereka terima kepada teman atau keluarga, meliputi:
 - 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
 - 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
 - 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut (Robiyanto, 2021) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan pasien terhadap suatu layanan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Saat harapan pasien lebih rendah daripada persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut akan menjadi pengalaman yang menyenangkan bagi pasien. Dan pada saat harapan pasien sesuai dengan persepsi terhadap layanan, maka pasien akan merasa puas. Namun, saat harapan pasien lebih besar dibandingkan persepsi terhadap layanan yang diterima, maka pasien tersebut tidak akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Dan mencerminkan sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam penelitian (Rasnidiati, 2020) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan kualitas layanan kesehatan yang optimal menjadi sangat penting. Kepuasan pasien muncul sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan kata lain, kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan pasien, sementara kualitas yang rendah akan menghasilkan kepuasan yang rendah pula.

Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam buku yang berjudul Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (2019), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ketika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pasien pun cenderung mengalami peningkatan (Mutia & Ramadhan, 2024).

Kualitas layanan di puskesmas memiliki peran penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang baik mampu menumbuhkan rasa puas pada pasien. Sebaliknya, jika kepuasan pasien rendah, hal ini bisa menyebabkan penurunan jumlah

kunjungan yang pada akhirnya berdampak pada keuntungan atau keberlangsungan fasilitas kesehatan (Fazilah & Fauziya, 2024).

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien. Saat ini, kepuasan pasien dapat diukur dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Pelayanan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien. Sebaliknya, kualitas pelayanan dinilai menurun apabila kenyataan tidak sesuai dengan ekspektasi pasien. Kualitas layanan menjadi aspek penting karena secara langsung memengaruhi citra dan persepsi terhadap lembaga pelayanan, seperti puskesmas. Pelayanan yang baik tidak hanya memberikan nilai tambah bagi puskesmas, tetapi juga memberikan kesan positif bagi pasien, yang dapat mendorong loyalitas dan keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan menjadi hal krusial dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Beberapa bentuk layanan yang dapat diberikan mencakup kenyamanan dan daya tanggap, kecepatan dalam memberikan pelayanan, serta kompetensi dan sikap petugas yang tercermin dalam perilaku dan interaksi langsung dengan pasien (Nur'ain & Wardana, 2024).

Mewujudkan kualitas pelayanan yang baik di puskesmas merupakan aspek penting guna mencapai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Sapardan & Hadithya, 2024).

Dengan memahami persepsi pasien, diharapkan Puskesmas Cangkuang dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan baik. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien serta rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi mengenai persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan perasaan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Cangkuang yang berada di Jalan Terusan Palasari No. 357, Cangkuang Kulon, Kec. Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari:

1. 10 Pasien Puskesmas Cangkuang
2. 1 staf bagian pelayanan di Puskesmas Cangkuang

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan beberapa teknik berikut:

1. Observasi
Pengamatan langsung terhadap fasilitas, bangunan, antrean pasien, serta interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien di Puskesmas Cangkuang.

2. Wawancara

Proses wawancara ini memberi kesempatan kepada peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam serta menangkap reaksi atau ekspresi wajah responden, yang dapat memperkaya pemahaman terhadap jawaban yang diberikan. Data yang terkumpul berhubungan langsung dengan persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Cangkung.

3. Dokumentasi

Berupa foto, catatan lapangan, dan dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan kegiatan pelayanan kesehatan.

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data: Data diperoleh melalui observasi langsung di lokasi, wawancara mendalam dengan pasien dan staf, serta dokumentasi fasilitas dan kegiatan pelayanan di Puskesmas Cangkung.
2. Reduksi Data: Proses menyaring, merangkum, dan memfokuskan data penting agar lebih mudah dianalisis. Data yang telah terkumpul disaring dan diringkas untuk memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti keluhan pasien, kepuasan terhadap pelayanan, dan kualitas interaksi dengan tenaga medis.
3. Penyajian Data: Informasi yang telah diringkas disusun dalam bentuk narasi deskriptif serta tabel tematik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL untuk memudahkan pemahaman dan analisis.
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Kesimpulan dibuat berdasarkan pola atau tema yang muncul dari data. Verifikasi dilakukan dengan mencocokkan kembali hasil temuan dengan data asli untuk memastikan keakuratan dan konsistensinya.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien Puskesmas Cangkung, secara umum pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan guna mencapai kepuasan pasien secara keseluruhan.

Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkung diperoleh dari hasil wawancara diantaranya tentang kebersihan dan kenyamanan, ketersediaan dan kelengkapan peralatan medis, kecepatan dan efisiensi pelayanan, sikap dan profesionalisme tenaga medis, kendala dalam pelayanan, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki.

Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkung dapat diukur menggunakan pendekatan Service Quality (Servqual). Pendekatan servqual digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman yang mereka alami saat menerima layanan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkung, Kabupaten Bandung. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode SERVQUAL yang mencakup lima dimensi (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy), data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Secara keseluruhan, pelayanan di Puskesmas Cangkung dinilai cukup memuaskan namun masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

Berikut adalah hasil penelitian berdasarkan lima dimensi SERVQUAL:

Tabel 1.
Hasil Penelitian Berdasarkan Dimensi Servqual

Dimensi SERVQUAL	Temuan Positif	Temuan Negatif
Tangibles (Bukti fisik)	Kebersihan ruangan baik, fasilitas cukup memadai	Ruang tunggu dan tempat parkir sempit, peralatan laboratorium terbatas
Reliability (Keandalan)	Jadwal pelayanan cukup konsisten, penjelasan dokter dimengerti	Kekurangan tenaga medis, sistem antrean online membingungkan lansia
Responsiveness (Daya tanggap)	Petugas cepat merespons permintaan surat atau informasi	Bagian farmasi dinilai lambat dan penjelasan tidak jelas
Assurance (Jaminan)	Petugas ramah dan profesional, memberikan rasa aman	Saat ramai, beberapa tenaga medis terburu-buru menjelaskan
Empathy (Empati)	Pelayanan cukup personal, tidak diskriminatif	Tidak semua petugas memiliki tingkat empati yang sama

PEMBAHASAN

Berdasarkan variabel yang ada pada penelitian ini maka wawancara diarahkan pada fokus penelitian yaitu untuk mengetahui persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana persepsi pasien terbentuk dan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu pengalaman pribadi, harapan pasien, interaksi dengan staf, kondisi fasilitas, dan informasi dari pihak lain. Selain itu, implementasi pelayanan kesehatan yang efektif tidak hanya bergantung pada ketersediaan fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga membutuhkan perencanaan yang baik, pelaksanaan yang terkoordinasi, serta evaluasi yang sistematis agar pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang ini dapat lebih optimal dalam memberikan dampak positif bagi pasien serta meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Oleh karena itu, melalui pembahasan ini akan dilakukan analisis mendalam mengenai persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi persepsi kepuasan pasien dan implementasi/cara pelaksanaan pelayanan yang berlangsung di Puskesmas Cangkuang, serta mengidentifikasi strategi yang dapat dilakukan dan apa saja yang harus diperbaiki puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Persepsi Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah bagaimana pasien menilai dan merasakan pengalaman mereka dalam menerima layanan kesehatan berdasarkan harapan dan kenyataan yang mereka alami. Kepuasan ini muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pasien, baik dari segi fasilitas, kecepatan layanan, sikap tenaga medis, maupun efektivitas pengobatan. Jika pelayanan yang diberikan

tidak sesuai harapan atau tidak optimal, pasien cenderung merasa kurang puas atau bahkan kecewa.

Persepsi kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas kesehatan, keramahan serta kompetensi tenaga medis, kecepatan dalam menangani pasien, serta kemudahan dalam mengakses layanan kesehatan. Misalnya, pasien akan lebih puas jika dokter memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi kesehatan mereka, jika waktu tunggu tidak terlalu lama, atau jika sistem administrasi berjalan dengan lancar.

Pada observasi yang dilakukan sebelumnya, berdasarkan ulasan pada Puskesmas Cangkuang ini pasien memberikan persepsi yang kurang baik, diantaranya seperti antrean yang lama, pelayanan yang kurang ramah, petugas yang tidak profesional dan pelayanan yang lambat. Namun, tidak sedikit juga pasien yang memberikan pandangan positif terhadap puskesmas tersebut.

Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara dengan 10 responden yang telah mengunjungi Puskesmas Cangkuang untuk berobat dan berkonsultasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Cangkuang. Mereka mengapresiasi aspek-aspek tertentu dalam pelayanan, seperti kebersihan fasilitas, keramahan petugas, dan kejelasan dalam penjelasan diagnosis. Namun, masih terdapat keluhan mengenai waktu tunggu yang lama akibat jumlah tenaga medis yang terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Cangkuang. Kepuasan ini terlihat dari beberapa aspek positif seperti kebersihan lingkungan, sikap ramah tenaga medis, dan kejelasan penjelasan dokter. Berikut penjelasan berdasarkan dimensi SERVQUAL:

- *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mencakup kebersihan, kerapian, dan ketersediaan fasilitas fisik. Pasien merasa puas terhadap kebersihan lingkungan, namun kurangnya kursi tunggu dan sempitnya area parkir menjadi catatan penting.

Menurut Parasuraman dkk. dalam model SERVQUAL, aspek bukti fisik merupakan kesan awal yang membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Hal ini diperkuat oleh teori (Nur'ain & Wardana, 2024) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik yang nyaman memengaruhi kepuasan pasien.

- *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan pelayanan untuk memberikan layanan yang akurat dan sesuai dengan janji. Pasien menyatakan bahwa jadwal pelayanan sudah berjalan sesuai antrean, tetapi masih terdapat kendala karena jumlah tenaga medis yang terbatas. Sistem antrean online juga belum optimal untuk lansia.

Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2020), bahwa keandalan pelayanan mencerminkan sejauh mana janji layanan ditepati dan konsisten dalam pelaksanaannya.

- *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness mencerminkan kesiapan staf dalam memberikan bantuan dan layanan. Pasien menyatakan bahwa petugas cukup cepat merespons permintaan administrasi, namun bagian farmasi masih kurang komunikatif dan tidak memberikan penjelasan yang jelas mengenai obat.

Menurut Parasuraman dkk., dimensi ini krusial karena mencerminkan kecepatan dan kemauan staf dalam membantu pasien. Hal ini penting untuk mencegah timbulnya ketidakpuasan meskipun layanan lain telah baik.

- *Assurance* (Jaminan)

Pasien merasa aman karena staf medis bersikap sopan dan profesional. Namun, dalam kondisi ramai, komunikasi dari petugas menjadi kurang maksimal.

Teori dari (Fazilah & Fauziya, 2024) menekankan bahwa jaminan berupa kompetensi dan sikap profesional tenaga medis sangat penting dalam membangun kepercayaan pasien.

- *Empathy* (Empati)

Sebagian pasien merasa mendapat perhatian yang cukup dari petugas, namun ada juga yang merasa dilayani secara terburu-buru dan tidak mendapatkan pendekatan personal.

Menurut (Sapardan & Hadithya, 2024) empati menjadi penting dalam pelayanan kesehatan karena memperlihatkan seberapa besar perhatian individu yang diberikan kepada pasien.

Implementasi Pelayanan yang Berlangsung di Puskesmas Cangkung

Secara keseluruhan, implementasi pelayanan di Puskesmas Cangkung telah berjalan cukup baik dan menunjukkan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama dalam penyesuaian sistem digital untuk semua kalangan, penambahan tenaga medis, peningkatan pelayanan farmasi, serta penguatan empati dan komunikasi petugas. Evaluasi rutin dan pelatihan internal diperlukan agar implementasi pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan merata.

Puskesmas Cangkung sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Implementasi pelayanan kesehatan di puskesmas ini dilakukan dengan mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah serta berorientasi pada peningkatan kualitas kesehatan masyarakat.

Implementasi pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkung dilakukan melalui perencanaan yang matang, pelaksanaan layanan yang terstruktur, serta evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, puskesmas berusaha memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, Puskesmas Cangkung membuka pelayanan kesehatan pada hari kerja dengan jadwal operasional sebagai berikut:

- Senin - Jumat : 07.30 - 14.00 WIB
- Sabtu : 07.30 - 13.30 WIB

Implementasi pelayanan di Puskesmas Cangkung terdapat beberapa jenis, diantaranya yaitu:

1. Pelayanan Pemeriksaan Umum
2. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut
3. Pelayanan Program Pengelola Penyakit Kronis (PROLANIS)
4. Pelayanan TB DOTS
5. Pelayanan Kesehatan Ibu
 - a. Pemeriksaan Ibu Hamil
 - b. Inspeksi Visual Asam Asefat (IVA) Test
 - c. Keluarga Berencana
 - d. Konsultasi Keluarga Berencana Dan Kesehatan Ibu
6. Kesehatan Anak/Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS)

7. Pelayanan Laboratorium
8. Pelayanan Farmasi
9. Pelayanan Lansia
10. Pelayanan KIA, KB, Imunisasi
11. Unit Gawat Darurat / Tindakan
12. Pemeriksaan Calon Pengantin
13. Konsultasi Terpadu (Konseling Keperawatan, Sanitasi, Gizi, Ibu Hamil, Obat)

Kesesuaian Kualitas Pelayanan dengan Harapan dan Kepuasan Pasien

Kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan pasien merupakan aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan. Dalam penelitian ini, sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diterima telah mendekati atau sesuai dengan harapan mereka. Aspek seperti kebersihan, keramahan tenaga medis, dan proses administrasi yang cukup jelas mendukung penilaian positif ini. Namun demikian, terdapat beberapa hal yang belum memenuhi harapan pasien, terutama dalam sistem antrian online yang belum efektif bagi lansia, serta pelayanan farmasi yang dinilai kurang informatif.

Kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima merupakan indikator utama dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam konteks Puskesmas Cangkung, sebagian besar pasien menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima cukup sesuai dengan harapan, terutama dalam hal keramahan tenaga medis, kebersihan lingkungan, dan prosedur administrasi yang jelas dan mudah dipahami.

Namun, masih terdapat aspek-aspek tertentu yang tidak memenuhi harapan, seperti keterbatasan fasilitas fisik, antrian panjang, dan pelayanan farmasi yang dianggap kurang komunikatif.

Temuan ini mendukung teori kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam (Ula et al., 2021), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan berada di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Hal ini juga diperkuat oleh Tjiptono (2020) yang menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi atas kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Buktinya bisa dilihat dari beberapa responden yang merasa kecewa terhadap sistem antrian online yang tidak ramah bagi pasien lansia, serta penyampaian informasi tentang obat yang terburu-buru oleh petugas farmasi.

Menurut teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, kesenjangan antara harapan dan kenyataan merupakan kunci dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini, ditemukan adanya gap yang cukup signifikan pada dimensi *Responsiveness* dan *Tangibles*, di mana harapan pasien terhadap kenyamanan fasilitas dan kecepatan layanan belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan belum merata di seluruh aspek.

Selain itu, teori Tjiptono (2019) menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses layanan.

Teori dari (Harpiani et al., 2020) dan (Arifin et al., 2023) juga menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada kesediaan pasien untuk kembali dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Dan persepsi negatif ditimbulkan oleh pelayanan yang lambat atau tidak ramah akan membentuk citra buruk terhadap institusi layanan kesehatan, walaupun sebagian aspek lainnya sudah baik. Dalam

konteks ini, beberapa pasien menyatakan kesediaannya untuk kembali berobat ke Puskesmas Cangkuang, sementara sebagian lainnya memberikan masukan agar sistem antrean dan pelayanan farmasi dapat ditingkatkan lagi.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang Kabupaten Bandung, serta melihat implementasi pelayanan yang berlangsung dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Cangkuang tergolong cukup baik. Pasien merasa puas dengan kebersihan lingkungan, keramahan tenaga medis, dan alur pelayanan yang cukup jelas. Namun, beberapa pasien masih mengeluhkan keterbatasan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu dan parkir yang sempit, serta keterbatasan peralatan laboratorium.
2. Implementasi pelayanan telah berjalan cukup efektif, terutama dalam pelayanan medis langsung. Pelayanan di Puskesmas Cangkuang sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur. Implementasi pelayanan ini mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah serta berorientasi pada peningkatan kualitas kesehatan.
3. Kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar harapan pasien telah terpenuhi, pasien menilai pelayanan di puskesmas cukup baik, mayoritas pasien juga bersedia kembali berobat dan merekomendasikan puskesmas ini, tetapi tetap berharap adanya peningkatan layanan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Puskesmas Cangkuang sudah memenuhi kebutuhan dasar pasien, namun masih terdapat beberapa aspek penting yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan fasilitas, efisiensi sistem pelayanan, dan pendekatan personal dari seluruh petugas.

Peneliti menyimpulkan adanya perubahan positif dalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, dari observasi sebelumnya mencatat adanya keluhan, sedangkan tanggapan 10 responden terbaru menunjukkan persepsi yang lebih positif.

Dengan adanya perubahan positif dalam persepsi kepuasan pasien, Puskesmas Cangkuang dapat melihat hal ini sebagai acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan dan bahan perbaikan kedepannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak puskesmas dapat membangun reputasi yang baik sebagai penyedia layanan yang terpercaya dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Cara untuk mempertahankan perubahan positif ini yaitu dengan terus memantau, mengevaluasi, dan merespons masukan dari pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelica, R. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022*. 1(3).
- Arifin, S., Lestaris, T., Raya, U. P., Mutiasari, D., Raya, U. P., Widiarti, A., & Raya, U. P. (2023). *Sistem pelayanan kesehatan masyarakat*. April.
- Devi, L. K., Manajemen, P. S., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya*.

- Fazilah, N., & Fauziya, F. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. 7(2), 153–170.
- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Erwinayanti, G. A. P. S., & Annisa, B. S. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019*. 1(1).
- Mutia, N., & Ramadhan, A. T. (2024). *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen*. 4(2), 1019–1029.
- Nur'ain, P., & Wardana. (2024). *Analisis Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Puskesmas Lembang*. 10(4), 2402–2409.
- Nuraidah, D. S., & Agustina, F. (n.d.). *Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Penerima BPJS Di Puskesmas Citalem*. 6(3), 81–89.
- Onsardi, O., Wulandari, K., Finthariasari, M., & Yulinda, A. T. (2021). *Impact Of Service Marketing On Student Decisions*. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 7(2), 234-254.
- Ramadyta, A. D., & Hadithya, R. (2024). *Analisis Kepuasan Keluarga Pasien pada Puskesmas Lembang Kab. Bandung Barat*. 6681(7), 1231–1240.
- Rasnidiati, K. A. P. (2020). *Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v4i1.2031>
- Robiyanto. (2021). *kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien*. 7–27.
- Sapardan, M. F., & Hadithya, R. (2024). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS X PADA TAHUN 2024*. 13, 30–38.
- Ula, V. R., Hayat, A. A., & Pasien, K. (2021). *PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN*. 46–56.