

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA PARIGI KECAMATAN CIKANDE

FEBRYAN AJENG RAMDANI

Universitas Pamulang

Email : dosen02894@unpam.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the level of community satisfaction with health services at Puskesmas Desa Parigi, Cikande District, using the SERVQUAL model which includes five dimensions: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Physical Facilities. The research method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents. The results showed that the Empathy dimension obtained the highest score (63%), indicating that the attention of health workers to the special needs of patients is a major strength in service. The Physical Facilities and Reliability dimensions each scored 61%, reflecting that the physical facilities and consistency of service are adequate, although there is still room for improvement. The Responsiveness dimension scored 60%, with particular attention to improving communication regarding service procedures. The Assurance dimension obtained the lowest score (59%), indicating that aspects of protecting the confidentiality of information and patient safety need to be improved. Overall, health services at the Parigi Village Health Center have provided a fairly good level of satisfaction, but still require improvement in several aspects, such as service consistency, privacy protection, and comfort of physical facilities. The findings provide practical implications in the form of recommendations for improving operational management, communication training, and renovating physical facilities to improve the quality of health services.*

Keywords: *Analysis; Public Satisfaction; Public Service; Health.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi, Kecamatan Cikande, menggunakan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Sarana Fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Empati memperoleh skor tertinggi (63%), mengindikasikan bahwa perhatian tenaga kesehatan terhadap kebutuhan khusus pasien menjadi kekuatan utama dalam pelayanan. Dimensi Sarana Fisik dan Keandalan masing-masing mendapatkan skor 61%, yang mencerminkan bahwa fasilitas fisik dan konsistensi pelayanan sudah cukup memadai, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Dimensi Daya Tanggap mencatat skor 60%, dengan perhatian khusus pada peningkatan komunikasi terkait prosedur pelayanan. Dimensi Jaminan memperoleh skor terendah (59%), yang menunjukkan bahwa aspek perlindungan kerahasiaan informasi dan rasa aman pasien perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi telah memberikan tingkat kepuasan yang cukup baik, tetapi masih membutuhkan perbaikan pada beberapa aspek, seperti konsistensi pelayanan, perlindungan privasi, dan kenyamanan fasilitas fisik. Temuan ini memberikan implikasi praktis berupa rekomendasi peningkatan manajemen operasional, pelatihan komunikasi, serta renovasi fasilitas fisik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Analisis; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Kesehatan.

A. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara untuk seluruh warganya. Puskesmas sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan primer memainkan peran penting dalam mendukung sistem kesehatan nasional. Puskesmas memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan kesehatan yang komprehensif kepada masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Keberhasilan sebuah Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat bergantung pada kemampuannya memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas sering kali diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat yang

menerima layanan tersebut (Rahayu, 2017). Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas fisik. Dimensi-dimensi ini secara umum dapat digunakan untuk mengevaluasi pelayanan di berbagai jenis fasilitas kesehatan, termasuk Puskesmas. Penelitian oleh Setyowati et al. (2021) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dalam dimensi-dimensi ini secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas dapat digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Puskesmas Desa Parigi, Kecamatan Cikande, merupakan salah satu Puskesmas yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di wilayah tersebut. Desa Parigi adalah daerah pedesaan yang terletak di Kecamatan Cikande, Kabupaten Serang, dengan sebagian besar penduduknya bergantung pada pelayanan kesehatan dari Puskesmas setempat. Puskesmas ini menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Meskipun Puskesmas ini berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat Desa Parigi, terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait dengan waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas, serta responsivitas tenaga kesehatan. Keluhan-keluhan ini menimbulkan kekhawatiran mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut.

Pelayanan kesehatan yang optimal harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Namun, kenyataannya masih banyak Puskesmas yang menghadapi berbagai kendala dalam menyediakan layanan yang memadai. Penelitian oleh Notoatmodjo (2020) menunjukkan bahwa salah satu kendala utama yang dihadapi oleh Puskesmas adalah keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas medis. Kondisi ini menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Di Puskesmas Desa Parigi, permasalahan yang serupa juga ditemukan. Fasilitas kesehatan yang terbatas serta kurangnya tenaga medis yang kompeten dapat menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas sangat bergantung pada persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan yang mereka terima. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susanto et al. (2020), masyarakat cenderung merasa puas ketika pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan harapan mereka. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan. Masyarakat mengharapkan tenaga kesehatan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga menunjukkan sikap yang ramah, perhatian, dan empatik. Di Puskesmas Desa Parigi, sikap dan kompetensi tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Di sisi lain, penelitian oleh Herlina et al. (2021) menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan lingkungan Puskesmas juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang memadai, seperti ketersediaan peralatan medis yang lengkap, ruang tunggu yang nyaman, dan kebersihan yang terjaga, dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Di Puskesmas Desa Parigi, keterbatasan fasilitas fisik sering menjadi keluhan masyarakat. Misalnya, ruang tunggu yang tidak memadai serta kurangnya peralatan medis menjadi salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas ini.

Dalam konteks pelayanan kesehatan di daerah pedesaan, keterbatasan akses dan jarak juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Prasetyo et al. (2019), masyarakat di daerah pedesaan sering kali harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan kesehatan yang memadai. Hal ini tentu memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Di Desa Parigi, kendala akses juga menjadi salah satu masalah yang dihadapi oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari Puskesmas. Kondisi ini memperburuk persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, terutama

ketika mereka harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan setelah menempuh perjalanan yang cukup jauh.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat dilihat dari bagaimana Puskesmas mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh Astuti dan Handayani (2020), salah satu kendala utama yang sering dihadapi oleh Puskesmas adalah kurangnya koordinasi dan manajemen internal yang baik. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak optimal, sehingga memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Di Puskesmas Desa Parigi, manajemen internal yang tidak efisien mungkin menjadi salah satu faktor yang menyebabkan waktu tunggu yang lama dan kurangnya responsivitas terhadap keluhan pasien.

Selain faktor-faktor internal seperti kompetensi tenaga medis dan fasilitas, kebijakan pemerintah daerah juga berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Penelitian oleh Putri dan Kurniawan (2022) menyatakan bahwa kebijakan yang mendukung alokasi sumber daya yang memadai bagi Puskesmas dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Di Desa Parigi, dukungan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas dan tenaga medis yang memadai menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Tanpa dukungan yang memadai, Puskesmas akan kesulitan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat.

Pentingnya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas juga diakui dalam berbagai penelitian. Menurut Hadi dan Suryani (2021), pengukuran kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai alat evaluasi bagi Puskesmas untuk mengetahui area yang perlu diperbaiki dalam pelayanannya. Melalui survei kepuasan masyarakat, Puskesmas dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti waktu tunggu, ketersediaan fasilitas, dan kompetensi tenaga medis. Hasil evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi.

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi, Kecamatan Cikande. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan, baik dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun sarana fisik yang tersedia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, seperti kompetensi tenaga medis, ketersediaan fasilitas kesehatan, serta manajemen pelayanan yang diterapkan di Puskesmas.

Dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan dari layanan yang ada di Puskesmas Desa Parigi. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat sebagai bahan evaluasi bagi pihak Puskesmas dan pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang praktis dan aplikatif, sehingga dapat diterapkan secara langsung dalam kebijakan manajemen pelayanan kesehatan di Desa Parigi. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang lebih responsif dan berkualitas.

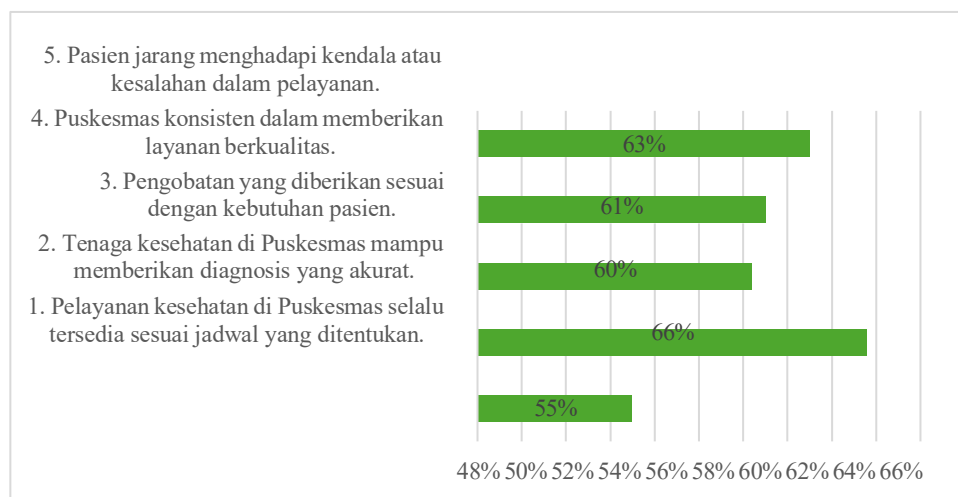
B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dipilih karena dapat memberikan gambaran umum mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara numerik dan dapat diolah secara statistik. Fokus penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi, Kecamatan Cikande. Penelitian ini mengukur persepsi masyarakat terhadap lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan sarana fisik (*tangibles*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Parigi yang telah menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi dalam satu tahun terakhir dengan menggunakan teknik purposive sampling. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 5%. Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS dengan analisis regresi linier berganda.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Dimensi Keandalan

Dimensi Keandalan bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan di Puskesmas Desa Parigi dapat memenuhi harapan masyarakat secara konsisten dan dapat diandalkan. Analisis dimensi ini dilakukan dengan mengacu pada lima indikator utama, yakni ketersediaan pelayanan sesuai jadwal, akurasi diagnosis tenaga kesehatan, kesesuaian pengobatan dengan kebutuhan pasien, konsistensi layanan berkualitas, serta minimnya kendala atau kesalahan dalam pelayanan. Hasil dari masing-masing indikator menunjukkan variasi persepsi masyarakat, yang memberikan gambaran tentang aspek mana yang sudah memadai dan mana yang masih perlu perbaikan. Berikut adalah uraian hasil untuk masing-masing indikator.



Grafik 1. Dimensi keandalan

Dimensi keandalan menunjukkan kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, indikator "Tenaga kesehatan di Puskesmas mampu memberikan diagnosis yang akurat" mendapat penilaian tertinggi, dengan 66% responden menyatakan puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi tenaga kesehatan menjadi salah satu aspek yang diandalkan oleh masyarakat. Selain itu, indikator "Pasien jarang menghadapi kendala atau kesalahan dalam pelayanan" juga memperoleh penilaian positif sebesar 63%, menunjukkan bahwa prosedur operasional di Puskesmas berjalan relatif baik.

Namun, masih ada tantangan terkait ketersediaan layanan sesuai jadwal, yang mendapat skor terendah dalam dimensi ini. Ketidakkonsistenan jadwal pelayanan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan sumber daya manusia atau pengelolaan waktu yang kurang optimal. Kondisi ini membuat masyarakat merasa pelayanan tidak sepenuhnya dapat diandalkan. Ketika jadwal tidak terpenuhi, masyarakat mungkin kehilangan kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada tingkat kunjungan pasien.

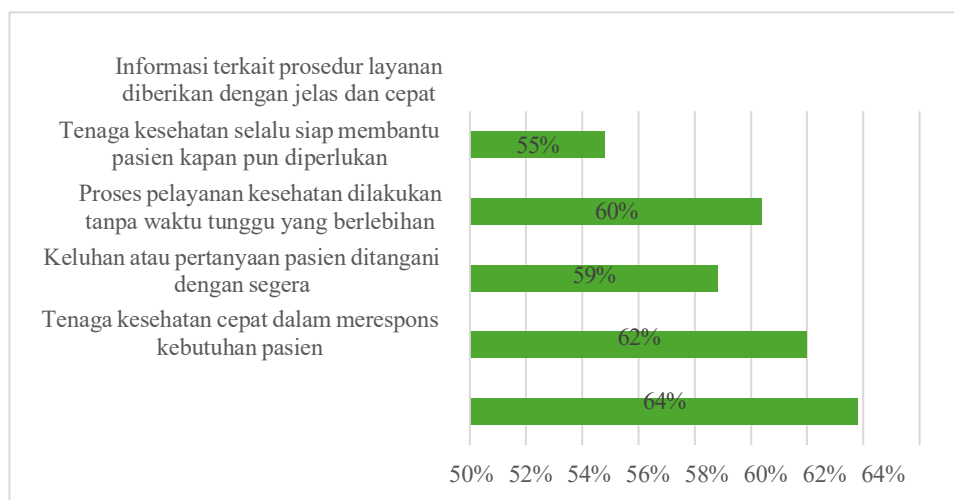
Keandalan juga erat kaitannya dengan kesesuaian pengobatan yang diberikan kepada pasien. Meskipun indikator ini mendapatkan skor yang cukup baik, ada beberapa responden yang merasa pengobatan yang mereka terima belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dapat menjadi perhatian bagi Puskesmas untuk meningkatkan proses evaluasi dalam pemberian obat dan perawatan.

Selain itu, indikator mengenai konsistensi layanan berkualitas menunjukkan bahwa masyarakat mengapresiasi upaya tenaga kesehatan dalam menjaga standar pelayanan. Namun, tantangan tetap ada dalam memastikan bahwa layanan tersebut diberikan kepada seluruh pasien tanpa terkecuali. Hal ini membutuhkan pengawasan yang lebih ketat dalam implementasi standar operasional prosedur. Untuk meningkatkan keandalan pelayanan, Puskesmas dapat fokus pada penguatan manajemen operasional. Penjadwalan ulang yang lebih terstruktur, pelatihan tambahan untuk tenaga kesehatan, dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan layanan adalah langkah yang dapat dilakukan. Dengan pendekatan ini, diharapkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat terus meningkat.

Secara keseluruhan, dimensi keandalan menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dari segi kompetensi tenaga kesehatan. Namun, masih diperlukan upaya untuk meningkatkan konsistensi jadwal pelayanan dan memastikan kesesuaian pengobatan dengan kebutuhan pasien agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi Daya Tanggap menilai kemampuan Puskesmas Desa Parigi dalam memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dimensi ini diukur melalui lima indikator, yakni kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien, penanganan keluhan atau pertanyaan secara cepat, proses pelayanan tanpa waktu tunggu yang berlebihan, kesiapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien, serta kejelasan dan kecepatan informasi terkait prosedur layanan. Hasil dari masing-masing indikator memberikan gambaran tentang sejauh mana Puskesmas dapat memberikan layanan yang responsif dan memuaskan bagi masyarakat. Berikut adalah hasil analisis pada setiap indikator:



Grafik 2. Dimensi Daya Tanggap

Dimensi Daya Tanggap mencerminkan seberapa cepat dan efektif tenaga kesehatan merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dengan skor rata-rata 60%, dimensi ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan cukup responsif dalam memberikan layanan. Indikator terbaik dalam dimensi ini adalah kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan pasien, yang mencerminkan kesiapan mereka dalam menghadapi berbagai situasi. Namun, penyampaian informasi terkait prosedur layanan mendapat skor terendah dalam dimensi ini. Masyarakat mengharapkan penjelasan yang lebih rinci dan mudah dipahami tentang alur pelayanan, terutama bagi mereka yang baru pertama kali berkunjung ke Puskesmas. Hal ini menunjukkan perlunya komunikasi yang lebih efektif antara tenaga kesehatan dan pasien.

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu keunggulan Puskesmas, sebagaimana terlihat dari skor tinggi pada indikator terkait waktu tunggu yang tidak berlebihan. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah berhasil mengelola waktu pelayanan dengan baik, meskipun masih ada beberapa pasien yang mengharapkan peningkatan efisiensi lebih lanjut.

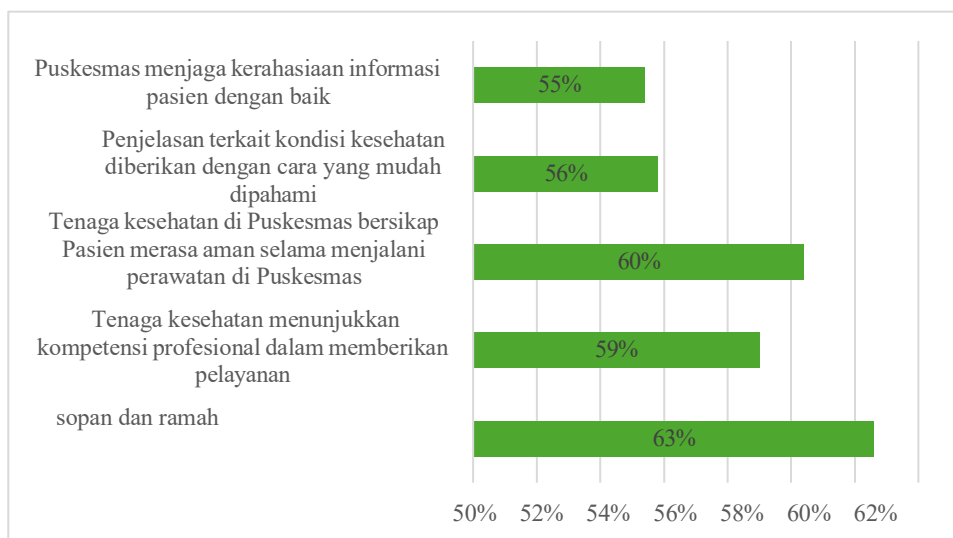
Penanganan keluhan pasien juga menjadi salah satu aspek penting dalam dimensi ini. Skor yang cukup baik pada indikator ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa keluhan mereka didengar dan ditangani secara cepat. Namun, ada peluang untuk meningkatkan sistem pengelolaan keluhan, seperti menyediakan mekanisme formal untuk menerima dan menindaklanjuti masukan dari pasien. Untuk memperbaiki dimensi ini, Puskesmas dapat mengembangkan program pelatihan komunikasi untuk tenaga kesehatan, serta menyediakan media informasi yang lebih interaktif, seperti papan informasi digital atau aplikasi berbasis smartphone. Dengan langkah-langkah ini, masyarakat diharapkan dapat merasa lebih terlayani dan puas dengan responsivitas pelayanan.

Secara keseluruhan, dimensi Daya Tanggap menunjukkan bahwa aspek kecepatan dan kesiapan tenaga kesehatan menjadi keunggulan, sementara penyampaian informasi dan efisiensi

waktu pelayanan masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi dan profesionalitas tenaga kesehatan di Puskesmas Desa Parigi, serta rasa aman yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan. Dimensi ini mencakup lima indikator utama, yaitu kerahasiaan informasi pasien, cara penyampaian informasi kesehatan, sikap sopan dan ramah tenaga kesehatan, rasa aman pasien, serta kompetensi profesional tenaga kesehatan. Analisis hasil pada dimensi ini memberikan gambaran tentang sejauh mana masyarakat merasa percaya dan nyaman dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Berikut adalah hasil dan interpretasi dari setiap indikator pada dimensi ini.



Grafik 3. Dimensi Jaminan

Dimensi Jaminan menilai tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kompetensi tenaga kesehatan di Puskesmas. Dengan skor rata-rata 59%, dimensi ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup yakin terhadap kemampuan tenaga kesehatan. Indikator terbaik dalam dimensi ini adalah kompetensi profesional tenaga kesehatan, yang mencerminkan bahwa masyarakat percaya pada keahlian mereka.

Namun, skor terendah diperoleh pada indikator kerahasiaan informasi pasien. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasa privasi mereka belum sepenuhnya terlindungi. Masalah ini dapat menjadi perhatian serius, mengingat perlindungan data pribadi adalah salah satu elemen penting dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas.

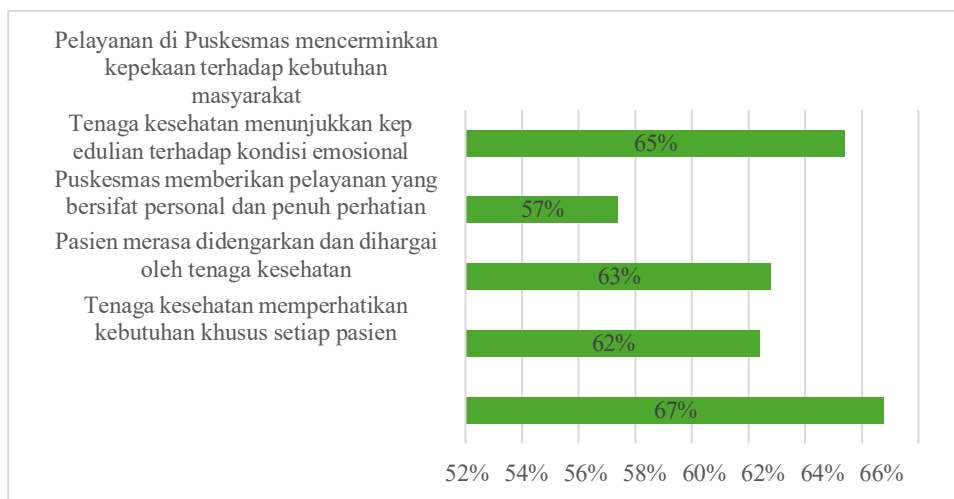
Rasa aman selama menerima pelayanan juga menjadi salah satu indikator yang perlu diperhatikan. Meskipun mayoritas responden merasa cukup aman, masih ada sebagian kecil yang merasa khawatir terhadap keselamatan mereka. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam implementasi protokol keamanan di Puskesmas. Penjelasan kondisi kesehatan kepada pasien mendapatkan skor yang cukup baik, tetapi masih ada ruang untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap informasi medis yang mereka terima. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan tenaga kesehatan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan pasien.

Untuk memperkuat dimensi Jaminan, Puskesmas dapat meningkatkan pelatihan tenaga kesehatan terkait perlindungan privasi dan komunikasi yang efektif. Selain itu, penerapan kebijakan perlindungan data yang lebih ketat dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, dimensi Jaminan menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan menjadi keunggulan utama, sementara peningkatan dalam penyampaian informasi dan perlindungan privasi pasien dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara lebih menyeluruh.

4. Dimensi Empati

Dimensi Empati berfokus pada kemampuan Puskesmas Desa Parigi dalam memberikan perhatian yang personal dan memahami kebutuhan unik setiap pasien. Dimensi ini mencakup lima indikator, yaitu kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat, kepedulian terhadap kondisi emosional pasien, pemberian pelayanan yang bersifat personal, rasa dihargai oleh tenaga kesehatan, dan perhatian terhadap kebutuhan khusus pasien. Analisis hasil pada dimensi ini memberikan gambaran tentang tingkat perhatian dan kepedulian Puskesmas terhadap masyarakat yang dilayani.



Grafik 4. Dimensi Empati

Dimensi Empati menjadi kekuatan utama dalam pelayanan Puskesmas Desa Parigi, dengan skor tertinggi di antara semua dimensi, yaitu 63%. Indikator terbaik adalah perhatian terhadap kebutuhan khusus setiap pasien, yang menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang personal dan sesuai dengan kebutuhan individu. Meskipun demikian, indikator mengenai kepedulian terhadap kondisi emosional pasien mendapatkan skor yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek emosional sering kali kurang menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan. Padahal, perhatian terhadap kondisi emosional pasien dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan masyarakat.

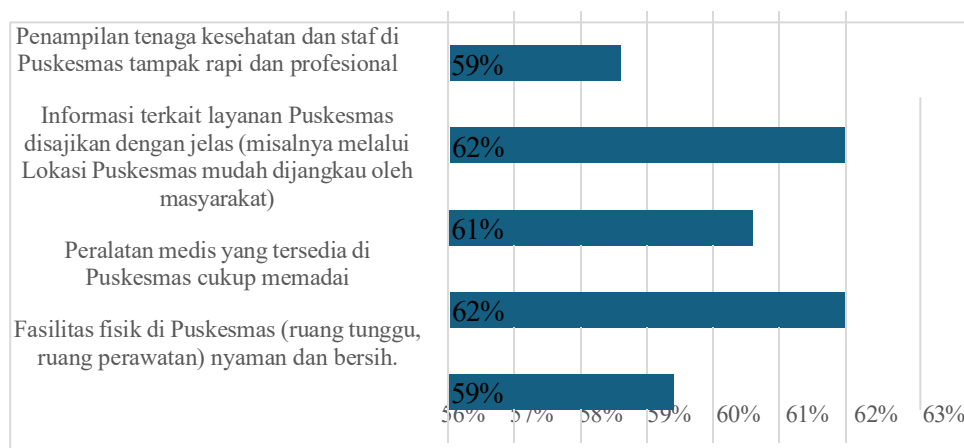
Kemampuan tenaga kesehatan dalam mendengarkan dan menghargai pasien juga menjadi salah satu kekuatan dalam dimensi ini. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa dihargai selama menerima pelayanan, meskipun ada beberapa pasien yang merasa hubungan interpersonal masih dapat ditingkatkan. Kepekaan tenaga kesehatan terhadap kebutuhan masyarakat secara keseluruhan mendapatkan skor yang cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas telah berupaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara holistik. Namun, peningkatan masih diperlukan dalam hal memastikan perhatian yang merata kepada semua kelompok masyarakat, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus.

Untuk meningkatkan dimensi Empati, pelatihan berbasis psikologi dan pengembangan keterampilan interpersonal bagi tenaga kesehatan dapat menjadi langkah yang efektif. Dengan demikian, masyarakat akan merasa lebih dihargai dan didukung selama menerima pelayanan

5. Dimensi Sarana Fisik

Dimensi Sarana Fisik menilai aspek fisik dari pelayanan Puskesmas Desa Parigi yang mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan tenaga kesehatan. Dimensi ini mencakup lima indikator utama, yaitu penampilan tenaga kesehatan, kejelasan informasi terkait layanan, aksesibilitas lokasi, ketersediaan peralatan medis, dan kenyamanan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan ruang perawatan. Analisis hasil pada dimensi ini memberikan gambaran tentang sejauh mana masyarakat

merasa puas dengan aspek fisik pelayanan yang diberikan.



Grafik 5. Dimensi Sarana Fisik

Dimensi Sarana Fisik memiliki skor rata-rata 61%, yang mencerminkan bahwa fasilitas fisik dan penampilan tenaga kesehatan di Puskesmas sudah cukup memadai. Indikator terbaik adalah ketersediaan informasi layanan dan peralatan medis, yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa Puskesmas menyediakan sumber daya yang cukup untuk mendukung pelayanan kesehatan. Namun, kenyamanan fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan ruang perawatan mendapatkan skor yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan lingkungan yang lebih nyaman dan bersih selama mereka berada di Puskesmas. Renovasi fasilitas fisik dapat menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan dalam aspek ini.

Penampilan tenaga kesehatan juga mendapat perhatian, dengan skor yang menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan standar profesionalisme yang lebih tinggi. Hal ini mencakup penampilan yang rapi, sikap yang ramah, dan perilaku yang proaktif dari tenaga kesehatan. Aksesibilitas lokasi Puskesmas dinilai cukup baik, tetapi masih ada beberapa kelompok masyarakat yang merasa kesulitan untuk menjangkau lokasi tersebut. Peningkatan transportasi atau pengadaan fasilitas bagi kelompok rentan dapat membantu mengatasi masalah ini. Untuk memperbaiki dimensi Sarana Fisik, Puskesmas dapat fokus pada perbaikan infrastruktur, peningkatan estetika lingkungan, dan penerapan standar profesionalisme bagi tenaga kesehatan. Dengan langkah-langkah ini, masyarakat akan merasa lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, dimensi Sarana Fisik menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dalam hal informasi yang jelas dan ketersediaan peralatan medis. Namun, peningkatan dalam aspek kenyamanan fasilitas fisik dan profesionalisme tenaga kesehatan dapat membantu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

D. Penutup

Penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Parigi secara umum berada pada tingkat yang cukup baik. Dimensi Keandalan menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memberikan layanan yang akurat dan konsisten, meskipun terdapat tantangan dalam ketersediaan pelayanan sesuai jadwal yang perlu diperbaiki. Pada dimensi Daya Tanggap, responsivitas tenaga kesehatan dalam menangani kebutuhan pasien dinilai positif, namun komunikasi terkait prosedur pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat. Dimensi Jaminan menyoroti bahwa masyarakat memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kompetensi profesional tenaga kesehatan, meskipun perlindungan kerahasiaan informasi pasien dan rasa aman selama pelayanan masih perlu perhatian lebih lanjut. Sementara itu, dimensi Empati menjadi kekuatan utama, di mana tenaga kesehatan menunjukkan perhatian personal yang baik terhadap pasien, tetapi aspek kepedulian terhadap kondisi emosional masih dapat ditingkatkan. Dimensi Sarana Fisik mencerminkan bahwa fasilitas dan peralatan medis yang tersedia sudah cukup memadai, namun kenyamanan ruang tunggu dan standar profesionalisme tenaga kesehatan masih memerlukan perbaikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Desa Parigi telah berhasil memberikan pelayanan yang cukup memuaskan bagi masyarakat, terutama dalam aspek empati. Namun, beberapa dimensi lainnya membutuhkan upaya peningkatan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Astuti, A., & Handayani, D. (2020). Manajemen Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 15-22.
- Hadi, R., & Suryani, N. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 40-55.
- Harahap, R., Sari, N. D., & Nasution, T. (2020). Aspek psikologi dalam pelayanan kesehatan: Studi pada Puskesmas di Sumatera Utara. *Jurnal Psikologi Sosial*, 8(4), 190-201.
- Herlina, D., et al. (2021). Fasilitas Kesehatan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(3), 103-115.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, B., et al. (2019). Analisis Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 7(4), 90-102.
- Putri, S., & Kurniawan, T. (2022). Kebijakan Pemerintah dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 150-165.
- Rahayu, A. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 25-30
- Rizal, A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(1), 45-58
- Setiawan A., & Hartini, S. (2020). Pengaruh konsistensi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(2), 45-55
- Susanti, R., Kusumadewi, S., & Putri, D. R. (2019). Pelatihan komunikasi untuk meningkatkan kepuasan pasien pada tenaga kesehatan. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 7(1), 23-33
- Susanto, H., et al. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 30-45.
- Widjaja, Y. P. (2021). Privasi pasien dan etika medis di era digital. *Jurnal Etika Kesehatan*, 12(3), 87-95.