

Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Talaga Bodas

Ida Jalilah Fitria¹⁾ and Anglyn Gabriel Sulastris Sagala^{2,*)}
idajalilah@digitechuniversity.ac.id
Universitas Teknologi Digital

Abstract

This research focuses on the satisfaction of healthcare providers as experienced directly by patients. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation of patients/families, as well as the leadership and staff at Talaga Bodas Community Health Center. The study found that the reliability aspect of the services provided at Talaga Bodas Community Health Center is characterized by a high level of discipline and reliability, as perceived by patients. The responsiveness aspect of the services provided at Talaga Bodas Community Health Center is highly responsive to patients, especially in emergency cases or when patients require immediate assistance. The assurance aspect of the services provided at Talaga Bodas Community Health Center is characterized by friendly, polite, and respectful behavior of the staff towards patients, creating a sense of comfort. The empathy aspect of the services provided at Talaga Bodas Community Health Center is demonstrated by healthcare providers showing a high level of empathy and concern. The tangible aspect of the services provided at Talaga Bodas Community Health Center is reflected in the good facilities and infrastructure available. Overall, patients express satisfaction with the services provided at Talaga Bodas Community Health Center.

Key words: Services, Pasien Satisfaction

Pendahuluan

Pengelolaan pelayanan kesehatan untuk mencapai Indonesia sehat, bukan hanya tanggung jawab pemerintah saja, namun tanggung jawab bersama antara pemerintah, masyarakat maupun swasta. Agar pengelolaan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya; tersedia dan berkelanjutan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 2017). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu tolak ukur kepuasan yang berpengaruh terhadap keinginan pasien. agar terciptanya pelayanan yang efektif. kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan. Terjaminnya kepuasan pelayanan kesehatan sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan di tuangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang di gunakan untuk penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitative yang di lakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (PERMENKES RI No 75,2014).

Pelayanan kesehatan merupakan segala upaya yang di selenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta melulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Azwar, 2017). Sistem pelayanan kesehatan adalah bagian penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Wibowo mengemukakan (2014) bahwa seluruh negara didunia berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Hal tersebut dikarenakan kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang di pikirkan terhadap kinerja yang di harapkan (Kotler, 2017) Apabila kinerja pelayanan dibawah eskpektasi, maka pelanggan akan kecewa tetapi apabila kinerja pelayanan sesuai eskpetasi, maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pada masyarakat dapat berbeda-beda tergantung pada setiap individu. Penilaian kepuasan tergantung dari persepsi, latar belakang, dan pengalaman seseorang. Pada pelayanan kesehatan, walaupun pihak Puskesmas telah memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh pasien tetapi tingkat kepuasan bisa saja berbeda tergantung tiap individu menilai kepuasan.

Di dalam pelayanan kesehatan yang menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan selain mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga kualitas pelayanan yang baik, petugas yang ramah, santun dan kelengkapan sarana dan prasarana. Penilaian kualitas pelayanan dapat diukur secara obyektif maupun subyektif. Pengukuran obyektif yaitu berdasarkan kepada aspek profesionalisme pelayanan antara lain Standart Operating Procedure (SOP), sedangkan pengukuran subyektif diperoleh melalui gambaran kepuasan pasien.

Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pengaruh dari persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Pohan, 2017).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi Puskesmas Talagabodas. Visi Puskesmas Talagabodas adalah pembangunan kesehatan yang sesuai dengan paradigma sehat, pertanggung jawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna dan keterpaduan dan kesinambungan. Pelayanan di balai pengobatan umum merupakan pelayanan yang sangat penting bagi Puskesmas Talagabodas karena pelayanan di balai pengobatan umum merupakan pelayanan terdepan dan terbanyak yang dapat menampilkan citra puskesmas.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya, sebelum mendapatkan pelayanan dari puskesmas tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan puskesmas telah memberikan suatu kualitas yang baik dan akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapannya itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2018).

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat maka setiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan masyarakat, yakni Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut puskesmas. Peraturan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang 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 setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat di pikul pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan kualitas kepada perorangan.

Setiap pasien menilai sarana atau fasilitas kesehatan dalam hal ini Puskesmas sebagai badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa khususnya di bidang pelayanan kesehatan, dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal. Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan taraf kesehatan masyarakat yang optimal karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak (Solikhah, 2018).

Di bidang pelayanan kesehatan selain rumah sakit, puskesmas merupakan sebuah institusi pemerintah yang bergerak di bidang penyediaan jasa layanan kesehatan kepada masyarakat di garis terdepan dengan memberikan jasa layanan medis, dan layanan penunjang medis. Untuk memberikan sebuah layanan yang baik kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ingin mendapatkan jasa pelayanan kesehatan dasar dan konsultasi di bidang kesehatan. maka semua elemen pendukung di puskesmas harus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan karena pada hakikatnya kepuasan terkait dengan peningkatan pelayanan, makin sempurna pelayanan yang diberikan kepada pasien maka makin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Wiyono, 2018)

Akan tetapi, pada umumnya pelayanan puskesmas saat ini tidak sesuai dengan fungsinya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya, apa yang diharapkan oleh pasien, dapat dikatakan kurang memuaskan pasiennya. Padahal kesehatan merupakan kebutuhan utama

setiap manusia. Dikaitkan dengan berbagai bidang, banyak masyarakat tidak mau berobat ke puskesmas dengan berbagai alasan baik dari segi ekonomi, finansial maupun lokasi.

Pelaksana teknis Puskesmas Talagabodas menyediakan berbagai macam pelayanan dan fasilitas, namun hal itu belum memberikan hasil yang maksimal dengan kata lain belum memuaskan. Persoalan yang sering dikeluhkan oleh pasien ataupun keluarganya adalah waktu tunggu untuk pemeriksaan yang cukup lama, ruang tunggu yang kurang nyaman dan berdebu, serta beberapa petugas yang kurang ramah. Hal ini penting sebagai acuan dalam pembenahan layanan agar memberikan kepuasan yang optimal.

Oleh karena itu, Puskesmas Talagabodas harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah tangibles (tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika apa yang dikehendaki pasien terpenuhi. Tetapi kenyataan yang terjadi di Puskesmas Talagabodas kurang memperhatikan aspek-aspek pelayanannya. Ditemukan juga adanya kecenderungan yang mengarah kepada kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Talagabodas.

Sebuah Puskesmas tidak akan mendapat citra baik hanya melalui kegiatan hubungan masyarakat. Citra yang baik akan cepat terbentuk jika Puskesmas berhasil menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengupayakan agar orang-orang lain mengetahui tentang hal tersebut. Banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dirasakannya amat jauh dari harapan itu.

Dalam rangka untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja serta upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka setiap puskesmas dituntut untuk terus memperbaiki segala aspek pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti Tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Talagabodas.

Menurut Abdullah (2018) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas dengan pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Pelayanan publik melibatkan serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Ini termasuk barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk. Perusahaan layanan publik dan entitas hukum lainnya didirikan khusus untuk melaksanakan tugas penyelenggaraan pelayanan publik.

Terdapat beberapa komponen penting untuk menentukan kualitas jasa sehingga tingkat kepuasan itu dapat ditentukan. Komponen tingkat kepuasan terdiri dari:

1. *Reliability* (Keandalan)

Menurut Tjiptono (2018:282) keandalan (reliability) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Definisi yang sama juga diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018:2447) bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Sedangkan menurut Supriyanto dan

Ernawaty (2018:302) terdiri atas kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan

2. *Responsiveness*

Menurut Tjiptono (2018:282) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Lupiyoadi dan Hamdani (2017:182) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat Pengaruh Kualitas Pelayanan..., Lutfian Prisnandika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP, 2019 17 kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

3. *Assurance* (Keyakinan)

Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2018:282) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan.

4. *Emphaty* (Perhatian)

Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2018:302) empati (*empathy*) merupakan pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai kebutuhan atau harapan pasien. Pendapat lain diungkapkan oleh Tjiptono (2018:282) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

5. *Tangible* (Nyata)

Menurut Tjiptono (2018:282) bukti fisik (*tangible*) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan – bahan komunikasi. Definisi lain diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018:2447) dalam penelitiannya mengungkapkan bagaimana instansi tersebut menampilkan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Lupiyoadi dan Hamdani (2017:183) mengungkapkan bukti fisik sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis ingin mendapatkan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai kepuasan pelayanan kesehatan yang di berikan kepada pasien yang dianalisis berdasarkan data ,teori, dan indikator yang dijadikan acuan oleh peneliti. Objek pada penelitian ini adalah pasien yang sedang menjalani pengobatan, rawat jalan ,layanan kesehatan pengguna BPJS dll. Bukan hanya pasien saja ,peneliti juga mewawancarai petugas pelayanan dan pimpinan dari UPT Pukesmas Talagabodas.

Moeleong (2006:92) menyatakan fokus penelitian merupakan pedoman untuk mengambil data apa saja yang relevan dengan permasalahan penelitian. Fokus penelitian harus konsisten dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diterapkan terlebih dahulu. Adapun fokus penelitian ini

berfokus pada pelayanan kesehatan masyarakat dalam meningkatkan kepuasan pasien/pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Hasil dan Pembahasan

Puskesmas Talaga Bodas beralamat di Jl. Telaga Bodas no. 35 RT. 01/RW. 0& Kelurahan Malabar, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat dengan Cakupan wilayah: Kelurahan Malabar, Kelurahan Burangrang dan Kelurahan Cikawao. Memiliki Visi “Terwujudnya pelayanan Puskesmas yang optimal dengan bertumpu pada pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat mendukung Kecamatan Lengkong sehat.” dengan Misi nya Menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan, Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan berorientasi pada kepuasan pasien, Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat, Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, Menerapkan sistem manajemen yang profesional, transparan dan akuntabel, Membangun Puskesmas dengan konsep aman, nyaman dan homie meningkatkan sumber daya manusia, dan Menggalang kemitraan dengan semua pihak dan pemberdayaan masyarakat untuk hidup sehat dan produkti.

Penulis melakukan wawancara pada Staff dan Pimpinan di Puskesmas Talaga Bodas terkait Pelayanan dan Kepuasan pasien ada banyak SOP yaitu, SOP pelayan pendaftaran/Rekam medis, SOP pelayanan Umum, SOP pelayanan KIA,KB dan Imunisasi, SOP pelayanan kesehatan Gigi dan Mulut,. Dan semua petugas wajib mengikuti SOP yang ada dan yang sudah di tentukan.

Kehandalan (reliability) dapat di ukur dari prosedur pelayanan, ketepatan waktu (akurat), dan ke disiplin. tingkat kesesuaian prosedur pelayanan dan pelayanan sudah sesuai sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sbgai pasien sudah cukup baik. petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat sesuai denga prosedur, dan pasien sudah merasakan dan juga membuktikan sendiri, semua petugas puskesmas Talagabodas sudah sangat baik dalam melakukan komunikasi dengan pasien ramah, sopan dan santun. Sesuai dengan standar sehingga membuat pasien nyaman. empati dapat di ukur dari perhatian yang di berikan petugas kepada pasien, komunikasi saat pelayanan menggunakan Bahasa yang jelas dan mudah di pahami, sehingga perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas pukesmas sudah di miliki oleh setiap petugas - petugas kepada pasien, dapat di buktikan banyaknya pasien yang merasa senang dengan pelayanan karna merasa nyaman telah di layani dengan optimal. kemudian sesuai dengan pengamatan yang di lakukan, fasilitas sudah memadai, semua ruangan bersih, lahan parkir yang berbayar, hanya saja ada beberapa tambahan supaya kenyamanan pasien meningkat , yaitu ruang tunggu di perluas dan di perbanyak kursinya, kamar mandi di tambah supaya pasien maupun petugas tidak perlu mengantri saat ingin ke kamar mandi. kemudian terkait kepuasan kepuasan merupakan hasil dimana semua pelayanan di terima dengan baik oleh pasien, semua pelayanan yang diberikan Puskemas Talaga Bodas dilakukan dengan standar SOP yang ditentukan ,sehingga pasien merasa puas dan senang karna pelayanan yang optimal.

Pembahasan dalam Penelitian ini adalah:

1. Reliability (kehandalan)

Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada 6 responden, mereka meyakini puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Talagabodas. Hal di buktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa puas terhadap pelayanan yang akurat/ketepatan waktu, di kuatkan dengan 2 petugas yang merasa sudah memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien. Dan lebih di kuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugasnya sudah melakukan pelayanan yang optimal dan sesuai standar SOP.

2. *Responsiveness* (kecepatan)

Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Talagabodas. Hal ini di buktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang cepat, walaupun jika antrian BPJS lama tutur dari ke 3 pasien tersebut, dikuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa sudah memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan SOP. Dan di kuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

3. *Assurance* (Keyakinan)

Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Talagabodas Hal ini di buktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ramah ,sopan, santun, salam sapa. Kepada pasien sehingga membuat pasien merasa senang. di kuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa sudah memberikan pelayanan yang ramah, . Dan di kuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

4. *Emphaty* (Perhatian)

Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada 6 responden, mereka meyakini puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh Uptd Puskesmas Talagabodas. Hal di buktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa puas terhadap pelayanan yang berikan petugas dengan rasa empati yang tinggi. di kuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sesuai dengan Sop yaitu ramah, meliputi sopan, santun, salam ,seyum. . Dan di kuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

5. *Tangible* (Nyata)

Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada 6 responden, mereka meyakini cukup puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Talagabodas, Hal di buktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang berikan petugas dengan bukti nyata seperti fasilitas, di kuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien dengan menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah. di kuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

6. *Kepuasan*

Dari hasil wawancara yang di lakukan kepada 6 responden, mereka meyakini sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh UPTD Puskesmas Talagabodas, Hal di buktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang berikan petugas. dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada pasien, petugas dan pimpinan UPTD Puskesmas Talagabodas tentang Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Talagabodas dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam aspek *reliability* pada Puskesmas Talagabodas, memiliki taraf disiplin dan kehandalan yang tinggi. Hal tersebut dirasakan oleh pasien. Selain itu, tenaga kesehatan yang berkerja di Puskesmas Talagabodas berlandaskan SOP, sehingga menjalankan tugas dengan tepat dan aman.
2. Pelayanan dalam aspek *responsiveness* pada Puskesmas Talagabodas, sangat responsif terhadap pasien, terutama pada kasus gawat darurat atau pasien butuh pertolongan segera. Namun, karena mayoritas pasien menggunakan BPJS, seringkali harus menunggu lebih lama, bergantian dengan pasien lain.
3. Pelayanan dalam aspek *assurance* pada Puskesmas Talagabodas, petugas bersikap ramah, sopan dan santun terhadap pasien, hingga pasien merasakan kenyamanan. Petugas, memberikan pelayanan berdasarkan pendekatan rasa kemanusiaan.
4. Pelayanan dalam aspek *emphaty* pada Puskesmas Talagabodas, tenaga kesehatan menampilkan rasa empati dan kepedulian tinggi dengan mendengarkan keluhan pasien yang dirasakan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien.
5. Pelayanan dalam aspek *tangible* pada Puskesmas Talagabodas, fasilitas/sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas sudah baik. Ruang parkir yang luas, namun ruang tunggu perlu perluasan karena kebutuhan penampungan pasien, dan kebersihan kamar mandi harus segera diperbaiki.
6. Kepuasan pelayanan di Puskesmas Talagabodas, pasien merasakan kepuasan saat berkunjung ke Puskesmas, terbukti pasien berulang kali ketika sakit memprioritaskan berkunjung ke Puskesmas Talagabodas. Pihak tenaga kesehatan dan pimpinan Puskesmas Talagabodas menyatakan upaya memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal dan optimal.

Saran

1. Bagi Puskesmas Talagabodas
 - a. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien, aspek yang perlu diperbaiki pada kebersihan kamar mandi, dan perluasan ruang tunggu pasien. Hal tersebut, penting dilakukan guna mengoptimalkan pelayanan terhadap pasien, terutama aspek ergonomis.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Sebaiknya, menggunakan objek penelitian yang lebih besar, guna menghasilkan hasil penelitian lebih optimal.
 - b. Menggunakan, pendekatan dan metode kuantitatif guna melihat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pasien, mendapatkan hasil otentik dan berdasarkan angka.

Referensi

- Al Rasid, M.H. (2018). *Pengaruh TERRA (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability Assurance) terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok*, dalam Skripsi Program Studi Manajemen, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arikunto, Suharismi. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Cetakan Ketiga belas*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Arsandi, Yusfi Banu. (2022). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Klub Sehat Nutrition Club di Bandar Lampung*, UIN Raden Intan Lampung.
- Irmawati, Sultan dan Nurhannis. (2017). Kualitas Pelayan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, *dalam Jurnal Katalogis, Vol 5, No. 1*, hlm. 188-197.
- Kotler dan Amstrong. (2016). *Principle of Marketing. 15 edition pearson*.
- Martono, Nanang. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rizal, Achmad dan Agus Jalpi. (2017). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016, *dalam Prosiding Hasil Penelitian Dosen UNISKA Tahun 2017*, hlm. 231-237.
- Rosa, Vika. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*, dalam Skripsi Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sartikawati. (2020). *Konsep dan Profil Puskesmas Talaga Bodas*, Universitas Aisyiyah Bandung.
- Soemanto. 2014. *Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis, dan Sosial*. Jakarta: Buku Seru.
- Sugiono 2014. *Metode penelitian administrasi*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Badung: ALFABETA.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group. Triguno. 2003. *Budaya Kerja*. Jakarta: PT Golden Trayon Press.
- Umniyati, H. (2010). Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009, *dalam Jurnal Kedokteran YARSI, Vol. 18, No. 1*. hlm. 9-20