

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN
BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN DI PUSKESMAS MELONG TENGAH
DENGAN METODE SERVQUAL**

Muhamad Rizki Maulana¹, Lilis Rohayani², Setiawati³

^{1,2,3} Universitas Jenderal Achmad Yani

Jl. Terusan Jend. Sudirman, Cimahi, Jawa Barat, Kota Cimahi, Jawa Barat 40525

E-mail : muhamadrizkimaulana2@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menimbulkan *customer complain*, hal ini ditunjang dengan adanya data keluhan pasien di Puskesmas Lubuk Besar pertahun 2020 dalam komplain pasien banyak terdapat pada pelayanan puskesmas sebesar 66,67%, terhadap fasilitas puskesmas sebesar 13,33%, keramahan petugas puskesmas 13,33%, sedangkan komplain pasien yang paling rendah terdapat pada ketersediaan obat dan lokasi posyandu puskesmas sebesar 6,6,7%. Sehingga dalam memberikan pelayanan harus prima. **Tujuan:** untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah dengan metode SERVQUAL. **Metode:** Rancangan yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 93 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling* terdapat kriteria inklusi dan eksklusi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Dilakukan analisis data yaitu univariat dan bivariat (*Chi-Square*). **Hasil:** analisis univariat dapat diketahui sebanyak 51 orang (54,8%) merasakan pelayanan kurang baik dan sebanyak 51 orang (54,8%) merasakan kurang puas. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* $0,00 < 0,05$. **Kesimpulan:** ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Fungsi Keluarga, Pencegahan Kehamilan, Remaja

ABSTRACT

Background: Services that are not in accordance with patient expectations will lead to customer complaints, this is supported by the data on patient complaints at the Lubuk Besar Health Center in 2020 in 1 patient complaint a lot is found in the health center service by 66.67%, against health center facilities by 13.33%, friendliness of health center staff 13.33%, while the lowest patient complaints are found in the availability of drugs and the location of the health center posyandu by 6.6.7%. So that in providing services must be excellent, excellent service consists of 6 components, namely, attitude, ability, appearance, attention, action and responsibility. Good service can lead to patient satisfaction. **Objective:** This study aims to determine the relationship between excellent service and patient satisfaction based on patient perceptions at the Melong Tengah Health Center using the SERVQUAL method. **Method:** The design used is an analytic survey with a cross sectional approach. The sample size was 93 people using purposive sampling technique with inclusion and exclusion criteria. Data collection using a questionnaire with a Likert scale. Data analysis was carried out, namely univariate and bivariate (*Chi-Square*).. **Results:** Based on the results of univariate analysis, it can be seen that 51 people (54.8%) felt the service was not good and 51 people (54.8%) felt less satisfied. The *Chi-Square* test results show that there is a relationship between excellent service and patient satisfaction with a *p value* of $0.00 < 0.05$.. **Conclusion:** that there is a relationship between excellent service and patient satisfaction. Suggestions for puskesmas can optimize the suggestion box properly and pay attention to the patient waiting room, for further researchers to examine factors that affect patient satisfaction.

Keywords: Customer Complain, Excelent Service, Patients Satisfaction



PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya disebut puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik *promotif*, *preventif*, *kuratif* maupun *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah dan/masyarakat. Seperti halnya unit pelayanan kesehatan lain, puskesmas merupakan “*gate kipper*” sebagai pintu utama pada pelayanan kesehatan level bawah.³ Pelayanan kesehatan di puskesmas merupakan salah satu faktor penentu citra dan mutu puskesmas. Mutu ialah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Sehingga keberadaan puskesmas diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas untuk memenuhi tuntutan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang tidak sesuai harapan akan menimbulkan *customer complain*. Hal ini di dukung dengan adanya data keluhan pasien di Puskesmas Lubuk Besar pertahun 2020¹ komplain pasien banyak terdapat pada pelayanan puskesmas sebesar 66,67%, terhadap fasilitas puskesmas sebesar 13,33%, keramahan petugas puskesmas 13,33%, sedangkan komplain pasien yang paling rendah terdapat pada ketersediaan obat, dan lokasi posyandu puskesmas sebesar 6,67%. Dalam penelitian Khamidah dan Mastiah, dijelaskan dari 10 orang pasien di Ruang Multazam mengeluh tentang perawat yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan, diantaranya mengatakan bahwa masih ada perawat yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasiennya, perawat juga tidak memperkenalkan diri kepada pasien maupun keluarga pasien, kurangnya penjelasan atau informasi dan komunikasi pada waktu pemberian asuhan keperawatan⁴.

Customer complain merupakan salah satu indikator yang harus diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. Dimana pelayanan itu tidak hanya bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga meliputi pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan mutu hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Sehingga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas itu kita perlu memperhatikan terhadap pemberian

pelayanan yang terbaik salah satunya dengan pelayanan yang prima⁵.

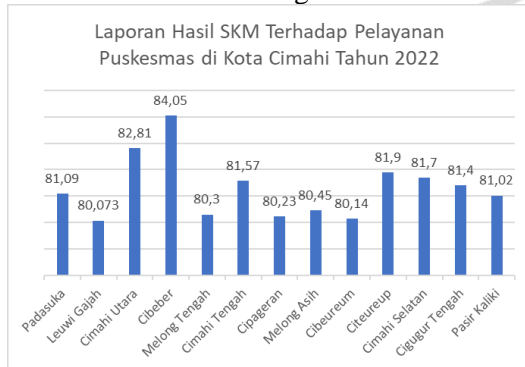
Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa⁶. Komponen pelayanan prima yang harus diperhatikan yaitu, sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*), jika ke 6 komponen tersebut tidak dilaksanakan akan berdampak terhadap layanan yang diberikan, Sehingga pasien akan merasakan ketidaknyamanan, dan berdampak terhadap kepuasan.

Kepuasan merupakan perbandingan antara apa yang menjadi ekspektasi pasien (harapan) dengan apa yang didapatkan (kenyataan). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Secara garis besar menurut (Parasuraman, Zeithmal, dan Berry, 1988:23, atribut atau dimensi kepuasan pelanggan terdiri dari 5 atribut yaitu, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability* ². Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa⁷. Maka dari itu untuk mengukur kepuasan pasien salah satunya menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL merupakan metode untuk menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni layanan yang diharapkan (*expected service*) dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (*perceived service*)⁸.

Beberapa hasil penelitian tentang kepuasan disalah satu puskesmas, yang ada di salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan bahwa kepuasan pasien 79%, sedangkan standar yang ditetapkan, kepuasan $\geq 90\%$ dengan angka *complain* 4-5 kasus / bulan. Standar pelayanan minimal harus 100%.¹⁰ Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di Indonesia mencapai 10.260 unit pada 2021¹¹, di Provinsi Jawa Barat sendiri berdasarkan data kementerian kesehatan jumlah puskesmas di Tanah Pasundan mencapai 1.083.¹²

Kota Cimahi adalah sebuah kota otonom yang

berada di Provinsi Jawa Barat. Kota Cimahi memiliki 13 Puskesmas meliputi Puskesmas Padasuka, Puskesmas Leuwi Gajah, Puskesmas Cimahi Utara, Cibeber, Melong Tengah, Cimahi Tengah, Cipageran, Melong Asih, Cibereum, Citeureup, Cimahi Selatan dan Cigugur Tengah. Berdasarkan hasil laporan tentang survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas di Cimahi sebagai berikut.¹³



Gambar 1.1 Grafik Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Cimahi

Berdasarkan laporan yang diterima DINKES Kota Cimahi dari masing-masing Puskesmas mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas, ke 13 Puskesmas sudah baik, dengan nilai tertinggi di Puskesmas Cibeber 84,05% dan 4 terendah di Puskesmas Leuwi Gajah 80,073%, Melong Asih 80,45%, Cibereum 80,14% dan Melong Tengah 80,3%.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Walukow et al., 2019 tentang “Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa” dari jumlah responden 110 orang, yang menjawab tidak puas terkait komponen kehandalan ada 54 orang (49,1%) dengan penilaian kehandalan kurang baik berjumlah 44 orang (95,75), komponen jaminan kurang baik berjumlah 43 orang (86,0%), komponen bukti fisik kurang baik 42 orang (76,4%) dan komponen ketanggapan kurang baik 37 orang (74,0%).¹⁴

Temuan penelitian lain yang menunjang, tentang “Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas” oleh Imran et al., 2021⁵ hasil pengujian data kualitas pelayanan dilihat dari *tangible* yang menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < \alpha$ sebesar 0,05, nilai koefisien regresi sebesar 0,342. Nilai koefisien regresi *reliability* sebesar 0,311, nilai koefisien regresi *responsiveness* sebesar 0,1582, nilai koefisien regresi *assurance* sebesar 0,183 dan

nilai koefisien regresi *emphaty* 0,042. Pengujian koefisien determinasi mendapatkan nilai *adjusted-squared* sebesar 0,588, berdasarkan nilai tersebut variabel kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 20 maret 2023 didapatkan bahwa dari 10 orang responden, 7 orang mengatakan petugas kesehatan pada saat akan melakukan pemeriksaan tidak mengenalkan dirinya terlebih dahulu, selain itu ada beberapa petugas kesehatan yang jarang memberikan informasi setelah melakukan tindakan/pemeriksaan, 7 orang mengatakan bahwa jam buka puskesmas tidak sesuai dengan yang di informasikan seharusnya pukul 08.00 sudah buka, 8 orang mengatakan ruang tunggu tidak nyaman karena kursi tidak mencukupi dan ada beberapa kursi yang tidak layak, 2 orang mengatakan waktu tunggu pendaftaran agak lama, 5 orang mengatakan ada toilet yang tidak bersih dan wangi, 1 orang mengatakan pada saat pembuatan surat rujukan prosesnya lama. Data lain dari hasil pengisian kuesioner mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Melong Tengah, 8 orang pasien belum puas akan ketepatan jam layanan puskesmas, 2 orang belum puas mengenai pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti, 5 orang belum puas tentang pemberian saran-saran dari petugas kesehatan, dan 9 orang belum puas tentang fasilitas kesehatan (khususnya ruang tunggu pasien dan toilet pasien).

Berdasarkan pengamatan, peneliti menemukan beberapa masalah antara lain, ketertiban dalam pendaftaran tidak kondusif atau berdesakan, ada petugas pendaftaran yang tidak stay di tempat pada saat pendaftaran, ada beberapa petugas kesehatan yang tidak memberikan senyuman pada saat akan melaksanakan tindakan, ada petugas kesehatan yang tidak mengenakan *name tag*, kondisi toilet yang tidak bersih serta wangi, ada pasien yang menunggu sudah tidak kuat dengan kondisi penyakitnya akibat dari waktu tunggu lama sehingga kembali pulang.

Berdasarkan informasi serta data-data tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang “Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah



berdasarkan metode SERVQUAL”.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poli klinik umum 1 bulan terakhir di Puskesmas Melong Tengah dengan jumlah 1289. Teknik sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 93 orang. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu pelayanan prima dan kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kedua variabel yaitu kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat (*Chi-Square*).

HASIL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pelayanan Prima Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Melong Tengah Tahun 2023

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pelayanan Kurang Baik	51	54,8%
Pelayanan Baik	42	45,2%
Total	93	100%

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 93 responden, 51 orang (54,8%) memilih pelayanan kurang baik. Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melong Tengah Tahun 2023

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kurang Puas	51	54,8
Puas	42	45,2%
Total	93	100%

Berdasarkan hasil Analisa pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 93 orang responden, 51 orang (54,8%) merasa kurang puas.

Tabel 4.3 Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Melong Tengah dengan Metode SERVQUAL Tahun 2023

Pelayanan Prima	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Baik	51	100%	0	0	51	100	0,00
Pelayanan Baik	0	0	42	100	42	100	
Total	51	100	42	100	93	100	

Berdasarkan hasil analisa pada tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 93 persepsi responden, pasien merasakan pelayanan kurang baik dalam kategori kurang puas sebanyak 51 orang (100%) dan dalam kategori puas sebanyak (0%). Hasil dari pelayanan baik dalam kategori kurang puas sebanyak (0%) dan pelayanan dalam kategori puas sebanyak 42 orang (100%). Berdasarkan hasil analisis didapatkan *p value* 0,00 < nilai alpha 0,05.

PEMBAHASAN

Gambaran pelayanan prima berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah

Gambaran hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan dari 93 responden yang merasakan pelayanan kurang baik sebanyak 51 orang (54,8%) dan pelayanan baik sebanyak 42 orang (45,2%).

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.¹⁵ Fungsi dari pelayanan prima dapat melayani pasien dengan ramah, cepat dan tepat, menciptakan suasana pasien merasa dihargai, pangsa pasar yang baik terhadap jasa layanan, memuaskan pasien sehingga menjadi pasien yang loyal serta dapat memberikan benefit untuk fasilitas kesehatan.⁶ Pelayanan prima atau *service excellence* terdiri dari 6 unsur pokok meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*), ke 6 unsur tersebut lah yang perlu diperhatikan oleh institusi puskesmas dalam memberikan layanan, karena untuk menyelenggarakan pelayanan prima jika salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi maka pelayanan tidak sempurna.¹⁵

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinulingga, 2021¹⁶ tentang “Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas



Dolok Masihul Tahun 2021” dengan hasil, pada komponen pelayanan prima kemampuan (*Abillity*) didapatkan dari 96 responden 71 orang (74,0%) menilai baik, pada komponen sikap (*Attitude*) dari 96 responden 56 orang (58,3%) menilai baik, pada komponen penampilan (*Appearance*) dari 96 responden 60 orang (62,5%) menilai baik, pada komponen perhatian (*Attention*) dari 96 responden 58 orang (60,4%) menilai baik, pada komponen tindakan (*Action*) dari 96 responden 65 orang (67,7%) menilai baik, dan pada komponen tanggung jawab (*Accountability*) dari 96 responden 65 orang (67,7%) menilai baik.

Berdasarkan hasil analisa peneliti responden pelayanan Puskesmas ada yang sudah baik dan kurang baik. Hal ini dibuktikan Pada 5 komponen berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh pasien mendapatkan hasil tinggi, artinya dari komponen kemampuan (*Abillity*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*) dan tanggung jawab (*Accountability*) sudah baik.

Pada komponen kemampuan (*Abillity*) pertanyaan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu mengenai petugas kesehatan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pasien, artinya petugas puskesmas memberikan informasi berdasarkan kebutuhan pasien baik itu mengenai cara/alur pendaftaran, informasi mengenai kondisi yang pasien alami serta cara mengkonsumsi obat.

Pada komponen penampilan (*Appearance*) pertanyaan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu mengenai petugas kesehatan baik laki-laki atau perempuan selalu rapih, artinya petugas puskesmas selalu memberikan penampilan yang rapih dan sesuai dengan aturan yang semestinya. Untuk komponen perhatian (*Attention*) pertanyaan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu mengenai petugas mendengarkan dengan penuh perhatian, artinya petugas puskesmas selalu mendengarkan segala bentuk keluhan pasien yang datang dengan serius.

Pada komponen tindakan (*Action*) dan Tanggung jawab (*Accountability*) nilai tertinggi pada pertanyaan mengenai petugas puskesmas memberikan tindakan sesuai dengan keluhan dan petugas puskesmas selalu membantu proses rujukan, artinya petugas puskesmas dalam memberikan tindakan atau pemeriksaan sesuai dengan keluhan pasien dan ketika pasien memerlukan rujukan untuk berobat ke fasilitas

keehatan lanjut selalu di fasilitasi dan dibantu.

Pelayanan yang masih kurang baik dapat berdampak terhadap kepuasan pasien, hal ini ditunjang dengan hasil kuesioner pelayanan prima yang di isi oleh pasien dari ke 6 komponen nilai terkecil berada pada komponen sikap (*Attitude*) dapat terlihat pada beberapa pertanyaan yang mewakili komponen sikap yaitu mengenai petugas kontak mata saat mendengarkan dan kontak mata saat berkomunikasi, artinya pasien menilai sikap petugas puskesmas kurang baik. Sudah seharusnya petugas kesehatan dapat memberikan sikap yang baik pada saat melayani pasien terutama dalam mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan pasien, karena hal tersebut termasuk sikap *Caring*.

Hal ini ditunjang dengan teori Menurut Watson, 2019¹⁷ menempatkan *caring* sebagai dasar dan sentral dalam praktek keperawatan dan *caring* memberikan kemampuan pada perawat untuk memahami dan menolong klien, artinya ketika seorang perawat menerapkan sikap *caring* pada saat pelayanan hal ini dapat mendukung terciptanya kepuasan pasien ditunjang dengan hasil penelitian Sari, 2020¹⁸ menyatakan adanya hubungan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dengan nilai $p \text{ value } 0,00 < 0,05$.

Gambaran kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah

Gambaran hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan dari 93 responden dalam kategori kurang puas sebanyak 51 orang (54,8%) sedangkan dalam kategori puas 42 orang (45,2%), artinya pasien belum merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, hal ini adalah dampak dari pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien.

Kotler dan Keller¹⁹ mendefinisikan kepuasan pasien adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pasien. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985²⁰ kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Selvy Afrioza, 2021²¹ tentang “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap



Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan” hasil dari penelitian ini dari jumlah 108 responden 33 orang merasakan kurang puas dan 75 orang merasakan puas.

Berdasarkan hasil analisa peneliti responden merasakan kurang puas terhadap pelayanan, hal ini ditunjang dengan hasil analisis data pada kepuasan kurang puas sebanyak (54,8%) dan puas sebanyak (45,2%). Maka dari itu kepuasan pasien dapat tercipta dari pelayanan yang baik, hal ini ditunjang dengan hasil kuesioner kepuasan pasien yang di isi oleh pasien, pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) mendapatkan nilai tinggi.

Pada dimensi *Responsiveness* pertanyaan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu mengenai petugas apotik selalu memberikan penjelasan mengenai obat, artinya pasien puas terhadap kinerja petugas puskesmas khususnya petugas apotik dalam memberikan penjelasan mengenai obat yang dikonsumsi oleh pasien. Sedangkan pada dimensi *Assurance* dan *Emphaty*, nilai tertinggi ada pada pertanyaan jaminan kerahasiaan informasi pasien dan dokter memberikan pelayanan tanpa memandang status, artinya pasien puas atas kinerja puskesmas mengenai informasi pribadi pasien tidak akan tersebar luas secara sembarangan dan tidak ada dokter atau petugas puskesmas yang membedakan pasien baik itu dari status sosial atau jenis pelayanan baik umum atau BPJS.

Pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) dan reliabilitas (*Reliability*) mendapatkan nilai terkecil. Hal ini dapat dilihat pada beberapa pertanyaan yang ada pada dimensi *Tangible* yang mendapatkan nilai kecil yaitu mengenai kenyamanan ruang tunggu puskesmas dan tersedianya toilet yang bersih, artinya pasien belum puas terhadap kenyamanan ruang tunggu dan toilet pasien. Ketidakpuasan ini terlihat dengan ada beberapa kursi di ruang tunggu yang tidak nyaman, kuantitas kursi yang kurang dan toilet yang tidak wangi. Selain itu pada dimensi *Reliability* dapat dilihat pada pertanyaan mengenai jam layanan (buka dan tutup) puskesmas yang mendapatkan nilai kecil, artinya pasien belum puas terhadap ketepatan buka dan tutup puskesmas, hal ini terlihat oleh peneliti sering kali pasien sudah menunggu lama pada saat pembukaan pendaftaran dan ada beberapa pasien yang mengeluhkan jam tutup puskesmas tidak sesuai, selain itu ada beberapa pertanyaan

lain yang mendapatkan nilai kecil yaitu mengenai tersedianya kotak saran yang efektif, berdasarkan pengamatan peneliti kotak saran tidak dikelola dengan baik bahkan penyangga kotak saran rusak dan tidak disediakannya alat tulis hal ini akan berdampak ketika pasien tidak bisa memberikan masukan dan saran sehingga akan tersebar citra buruk di media sosial.

Hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah dengan Metode SERVQUAL

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan p value (0,00) < nilai alpha (0,05) hal ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah dengan Metode SERVQUAL.

Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan, jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan dinyatakan konsumen tidak puas, Sehingga kepuasan terjadi apabila harapan pasien dapat terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan suatu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien dalam menerima jasa.²² Sehingga tujuan kepuasan pasien menurut Tjiptono, 2012²² yaitu untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi dan pemberi layanan dalam aspek-aspek tertentu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinulingga et al., 2021¹⁶ tentang hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dolok Masihul, hasil penelitian ini dari komponen sikap (*attitude*) p value 0,003, penampilan (*appearance*) p value 0,000, tanggung jawab (*accountability*) p value 0,009, kemampuan (*ability*) p value 0,0037, tindakan (*action*) p value 0,026 < 0,05 hasil analisis ini menunjukkan adanya hubungan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisa peneliti, pelayanan prima mampu meningkatkan kepuasan pasien karena pelayanan prima terdiri dari komponen sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tindakan (*action*). Hal ini ditunjang dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh pasien pada komponen kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung



jawab mendapatkan nilai tinggi serta respon positif dari pasien. Artinya petugas puskesmas memberikan pelayanan dari tindakan sudah baik dilihat petugas selalu menjawab keluhan pasien apabila pasien bertanya baik itu mengenai penyakitnya atau informasi kesehatan lainnya, selain itu dari segi penampilan petugas puskesmas sudah berpenampilan rapih dibuktikan dengan selalu menggunakan seragam yang sesuai aturan dan atribut pelindung diri, perhatian kepada pasien selalu terlihat ketika pasien datang selalu ditanyakan maksud dan tujuan pasien bahkan pasien selalu diberikan kesempatan untuk bertanya dan berbicara, dari segi tindakan dan tanggung jawab petugas puskesmas selalu memberikan tindakan sesuai keluhan pasien dan petugas puskesmas selalu ada ditempat ketika dibutuhkan.

Pada komponen sikap (*Attitude*) mendapatkan nilai terendah, artinya pelayanan yang diselenggarakan dari segi sikap petugas kurang baik atau pelayanan belum prima hal ini akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Ketika pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima hal ini akan menurunkan mutu pelayanan dan jika mutu pelayanan menurun akan menimbulkan *customer complain*.

KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan: Gambaran pelayanan prima dalam penelitian 51 orang (54,8%) merasakan pelayanan kurang ini sebanyak baik dan sebanyak 42 orang (45,2%) memilih pelayanan baik. 2) Gambaran kepuasan pasien dalam penelitian ini sebanyak 51 orang (54,8%) merasakan kurang puas dan sebanyak 42 orang (45,2%) merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Melong Tengah. Hasil uji statistik hubungan diperoleh p value $(0,00) <$ nilai alpha $(0,05)$, hal ini dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien di Puskesmas Melong Tengah dengan metode SERVQUAL

DAFTAR PUSTAKA

1. Wahyudin N, Masriyatun M, Yusnita M. Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *J Apl Bisnis dan Manaj.*

2022;8(3):891-899.

doi:10.17358/jabm.8.3.891

- Mulyawan R. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. (Gunawan W, ed.). UNPAD Press; 2016.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas. *Peratur Menteri Kesehat RI No 43 tahun 2019 tentang Puskesmas*. 2019; Nomor 65(879):2004-2006.
- Khamida K, Mastiah M. Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Heal Sci*. 2018;8(2):154-161. doi:10.33086/jhs.v8i2.198
- Imran I, Yuliasri Y, Almasdi A, Syavardie Y. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *J Penelit dan Pengemb Sains dan Hum*. 2021;5(3):389. doi:10.23887/jppsh.v5i3.40846
- Herlambang S. *Customer Service "Rumah Sakit Dan Jasa Kesehatan"*. Goysen Publishing; 2018.
- Ambarika R, Wardani LK. Analisis Hubungan Perilaku Caring dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan. *Indones J Heal Sci*. 2021;13(1):53-60. doi:10.32528/ijhs.v13i1.5273
- Aldiansyah BN, Khoiriyah N, Bernadhi BD. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Cluwak Dengan Service Quality Dan Zone of Tolerance (Studi Kasus : Puskesmas Cluwak) Bagas. Published online 2020:39. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/17997>
- Nurhidayat M, Zainaro MA. Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan pada Tingkat Kepuasan Pasien. *Holistik J Kesehat*. 2020;14(2):187-194.
- P2PTM Kemenkes RI. KEMENKES RI. Published online 2019.
- Mahdi MI. Jumlah Puskesmas Mencapai 10.260 Unit pada 2021. dataindonesia.id.



- Published 2021. Accessed March 2, 2023. [https://dataindonesia.id/ragam/detail/jumlah-puskesmas-mencapai-10260-unit-pada-2021#:~:text=Jumlah Puskesmas Indonesia &text=Badan Pusat Statistik \(BPS\) mencatat, sebelumnya yang sebesar 10.205 orang.](https://dataindonesia.id/ragam/detail/jumlah-puskesmas-mencapai-10260-unit-pada-2021#:~:text=Jumlah%20puskesmas%20Indonesia%20&text=Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS)%20mencatat,%20sebelumnya%20yang%20sebesar%2010.205%20orang.)
12. Kusnandar B. Jawa Barat Miliki Puskesmas Terbanyak Nasional pada 2020. <https://databoks.katadata.co.id/>. Published 2021. Accessed March 2, 2023. [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/02/jawa-barat-miliki-puskesmas-terbanyak-nasional-pada-2020#:~:text=Jawa Barat memiliki Pusat Kesehatan, Tanah Pasundan mencapai 1.083 unit.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/02/jawa-barat-miliki-puskesmas-terbanyak-nasional-pada-2020#:~:text=Jawa%20Barat%20miliki%20Pusat%20Kesehatan,%20Tanah%20Pasundan%20mencapai%201.083%20unit.)
13. Irma. *SKM Puskesmas Di Cimahi.*; 2022.
14. Walukow DN, Rumayar AA, Kandou GD, Kesehatan F, Universitas M, Ratulangi S. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*. 2019;8(4):62-66.
15. Barata AA. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Ke. (Toruan RL, ed.). PT Elex Media Komputindo; 2020.
16. Sinulingga D, Tampubolon E, ... Hubungan Persepsi Tentang Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2018. *J Penelit ...* 2018;1(1). <http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPKSY/article/view/772>
17. Firmansyah CS, Noprianty R, Karana I. Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *J Kesehat Vokasional*. 2019;4(1):33. doi:10.22146/jkesvo.40957
18. Sari M. Perilaku caring perawat terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas rawat inap. 2020;14(3):486-493.
19. Suparman HL, Vina Islami dan FN. *Service Excellence*. Pertama. Graha Ilmu; 2019.
20. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. (Adhika RA dan P, ed.). Erlangga; 2011.
21. Selvy Afrioza IB. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *J Nurs Pract Educ*. 2021;Vol 1:169-180.
22. Sulistiowati W. *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori Dan Aplikasinya*. Cetakan pe. (Sartika SB, ed.). UMSIDA Press; 2018. <https://press.umsida.ac.id/index.php/umsidapress/article/view/978-602-591-436-2>