

# JURNAL PROMOTIF PREVENTIF

## Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Parepare

### *The Evaluation of Healthcare Services Quality in Community Health Center of Parepare City*

Rusda Ananda<sup>1</sup>, Heriyati<sup>2</sup>, Muh. Hosni Mubarak<sup>3</sup>, Rizky Maharja<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat

<sup>4</sup>Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat

#### Article Info

##### Article History

Received: 06 Mar 2025

Revised: 10 Apr 2025

Accepted: 18 Apr 2025

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*In order to continuously improve the quality of healthcare services, community health center (Puskesmas) as a primary healthcare facilities need to conduct evaluations. These evaluations are implemented through the administration of public satisfaction surveys targeting healthcare service users. This study aims to evaluate the quality of healthcare services at Puskesmas in Parepare City by measuring community satisfaction levels, which include elements of requirements; systems, mechanisms, and procedures; time of completion; costs/fees; product specifications of service types; healthcare workers competence; healthcare workers behaviour; handling of complaints, suggestions, and input; as well as facilities and infrastructure. This study is a quantitative research conducted using a survey method across all Puskesmas in Parepare City. Data collected in September-October 2024. Accidental sampling used as the sampling method resulting 623 respondents as the sampel size. The results indicate that the quality of healthcare services falls into the "good" category. The element with the highest patient satisfaction score is the cost/fee element, while the element with the lowest satisfaction score among the nine other elements is the requirements. Community satisfaction survey on healthcare services can be used as an evaluation tool for Puskesmas to continuously improve the quality of healthcare services and provide services that meet standards and fulfill community expectations.*

**Keywords:** Healthcare Services Quality, Patient Satisfaction, Community Health Center

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan perlu melakukan evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Parepare melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang mencakup unsur persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei yang dilakukan di seluruh Puskesmas Kota Parepare. Pengumpulan data dilakukan pada September-Oktober tahun 2024. Metode penentuan sampel menggunakan *accidental sampling* sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 623 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Kota Parepare berada pada kategori "baik". Unsur yang memiliki nilai kepuasan pasien tertinggi adalah unsur biaya/tarif sementara unsur kepuasan dengan nilai terendah diantara sembilan unsur lainnya adalah persyaratan. Kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas yang merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama agar senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai standar dan memenuhi harapan masyarakat.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas

#### Corresponding Author:

Name : Rusda Ananda

Affiliate : Universitas Sulawesi Barat

Address : Griya Pesona Lembang 2 Blok J/18, Majene, Sulawesi Barat

Email : rusdaananda@unsulbar.ac.id

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif (Pemerintah Pusat, 2023). Pemberian pelayanan kesehatan dapat dilakukan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara terhadap kesehatan, Pemerintah menyediakan akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat (Kementerian Kesehatan, 2024). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Kementerian Kesehatan, 2022).

Sebagai fasilitas pelayanan publik, Puskesmas wajib memenuhi indikator nasional mutu pelayanan kesehatan agar dapat memberikan pelayanan yang aman dan bermutu sesuai dengan standar pelayanan. Pengaturan indikator mutu digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 mengatur bahwa indikator mutu di Puskesmas terdiri atas: kepatuhan kebersihan tangan; kepatuhan penggunaan alat pelindung diri; kepatuhan identifikasi pasien; keberhasilan pengobatan pasien Tuberkulosis semua kasus sensitive obat; ibu hamil yang mendapatkan pelayanan *antenatal care* sesuai standar; dan kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan, 2022).

Tujuan pembangunan kesehatan yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 menetapkan sasaran strategi yaitu meningkatnya ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Peraturan Presiden, 2020). Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Evaluasi mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat. Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali dalam setahun (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017).

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien Puskesmas sebagai pengguna layanan kesehatan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. Pelaksanaan survei kepuasan pasien mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat mencakup unsur persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis

pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Puskesmas yang dapat menyediakan pelayanan sesuai standar dan memenuhi harapan masyarakat akan menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Masyarakat yang puas memiliki kepercayaan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Akbar & Ahmad, 2020). Pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan (Kosassy & Mulya, 2020). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Sari, 2020). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi (Pasolong, 2021).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia terutama dalam konteks Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) mengklasifikasikan fasilitas kesehatan menjadi dua tingkatan yaitu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama memberikan pelayanan kesehatan perseorangan yang bersifat non spesialisik untuk keperluan observasi, promotif, preventif, diagnosis, perawatan, pengobatan, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya. Pada era JKN yang dimulai sejak tahun 2014, masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan melalui sistem BPJS Kesehatan terlebih dahulu harus mengunjungi FKTP. Puskesmas merupakan salah satu FKTP yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang didirikan di setiap kecamatan di Indonesia. Namun, jika jumlah penduduk dan kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan tergolong tinggi, Puskesmas dapat dibangun lebih dari satu dalam setiap kecamatan.

Berdasarkan data kependudukan, Kota Parepare merupakan kota dengan jumlah penduduk paling sedikit setelah Kepulauan Selayar dengan jumlah penduduk 160,92 ribu jiwa atau 1,7% dari total penduduk Provinsi Sulawesi Selatan (Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan, 2024). Kota Parepare memiliki enam Puskesmas yang tersebar di empat kecamatan diantaranya Puskesmas Lumpue di Kecamatan Bacukiki Barat, Puskesmas Lapadde dan Madising Na Mario di Kecamatan Ujung, Puskesmas Lakessi dan Cempae di Kecamatan Soreang serta Puskesmas Lompoe di Kecamatan Bacukiki. Sebaran puskesmas di beberapa kecamatan diharapkan dapat menjangkau kebutuhan pelayanan kesehatan Masyarakat tingkat pertama. Berdasarkan laporan kinerja Kementerian Kesehatan, Puskesmas pada wilayah Kota Parepare status pencapaian terhadap indikator imunisasi dasar lengkap dan pendukung telah masuk kategori tercapai, angka (*Annual Parasite Incidence*) API < 1 per 1.000 penduduk sejumlah 28 kasus positif (API = 0,09) serta upaya eliminasi penyakit tropis terabaikan yang masih dalam kategori belum berhasil eliminasi (Kementerian Kesehatan, 2022). Melalui beberapa target puskesmas yang belum sepenuhnya tercapai, maka kualitas pelayanan pada puskesmas perlu diupayakan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara komprehensif. Salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara berkelanjutan di Puskesmas Kota Parepare, dilakukan evaluasi mutu pelayanan kesehatan melalui pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan kesehatan di seluruh Puskesmas.

Pelaksanaan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam hal ini pasien sebagai pengguna layanan kesehatan dalam menilai kinerja fasilitas layanan kesehatan. Fasilitas pelayanan kesehatan yang mampu mengelola penilaian dari masyarakat dengan baik akan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta berusaha untuk menjadi lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kesehatan. Penelitian ini

bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan melakukan survei kepuasan pasien untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Parepare.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Pengumpulan data dilakukan pada September-Oktober 2024. Responden penelitian adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan di enam Puskesmas Kota Parepare. Jumlah responden sebanyak 623 yang terdiri dari 100 pasien Puskesmas Cempae, 105 pasien Puskesmas Lakessi, 111 pasien Puskesmas Madising Na Mario, 101 pasien Puskesmas Lumpue, 106 pasien Puskesmas Lompoe, dan 100 pasien Puskesmas Lapadde. Responden dipilih secara acak melalui *accidental sampling* yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Puskesmas dalam waktu satu bulan.

Instrumen survei kepuasan masyarakat mengacu pada Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari sembilan unsur, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Pengukuran menggunakan skala Likert dengan menghitung nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Nilai tersebut selanjutnya dikonversi sesuai dengan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan yang diuraikan dalam tabel berikut.

**Tabel 1.** Kategori dan Tingkatan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

## HASIL

Pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Gambaran kualitas pelayanan dapat difokuskan pada karakteristik tertentu seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan di Puskesmas (Suwendro & Patui, 2024). Pengelompokan umur didasarkan pada aturan Kementerian Kesehatan yang mengklasifikasikan masa balita (0-5 tahun), kanak-kanak (5-11 tahun), remaja awal (12-16 tahun), remaja akhir (17-25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lansia awal (46-55 tahun), lansia akhir (56-65 tahun) dan manula (>65 tahun) (Hakim, 2020). Data pada Tabel 1 merupakan distribusi frekuensi dari total responden seluruh Puskesmas yang meliputi jenis kelamin, kelompok umur, pendidikan, dan pekerjaan.

**Tabel 2.** Distribusi Responden Puskesmas di Kota Parepare Tahun 2024

Karakteristik		n	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	217	34,83
	Perempuan	406	65,17
Kelompok Umur (tahun)	Remaja (12-25)	120	19,26
	Dewasa (26-45)	331	53,13
	Lansia (46-65)	155	24,88
	Manula > 65	17	2,73
Tingkat Pendidikan	SD	70	11,24
	SMP	114	18,30
	SMA	288	46,23
	Perguruan Tinggi	151	24,24
Pekerjaan	ASN	45	7,22
	Swasta	125	20,06
	Wirausaha	57	9,15
	Lainnya	396	63,56
<b>Total</b>		<b>623</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa Sebagian besar responden adalah perempuan (65,17%), berada pada rentang usia 26-45 tahun (53,13%), tingkat pendidikan SMA/SMK (46,23%), serta pekerjaan pada kategori lainnya (63,56%). Pekerjaan yang termasuk dalam kategori lainnya yaitu buruh, honorer, *freelancer*, petani, nelayan, ibu rumah tangga serta pelajar/mahasiswa.

**Tabel 3.** Nilai Unsur Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kota Parepare Tahun 2024

No	Unsur SKM	NRR Unsur	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	3,06	0,34
2	Sistem, mekanisme, & prosedur	3,15	0,35
3	Waktu penyelesaian	3,08	0,34
4	Biaya/tarif	3,94	0,43
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,24	0,36
6	Kompetensi pelaksana	3,14	0,35
7	Perilaku pelaksana	3,14	0,35
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3,62	0,40
9	Sarana dan prasarana	3,09	0,34
<b>Nilai Indeks</b>		<b>3,27</b>	<b>81,84</b>
<b>Kategori Mutu Pelayanan</b>			<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer (diolah), 2024

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa paling banyak responden merasa puas dengan pelayanan yang berkaitan dengan unsur biaya/tarif pada saat memanfaatkan

pelayanan kesehatan di Puskesmas. Sementara unsur yang paling kecil nilai kepuasan yang dirasakan oleh pasien ketika berobat ke Puskesmas adalah unsur persyaratan.

**Tabel 4.** Nilai Mutu Pelayanan Kesehatan Setiap Puskesmas di Kota Parepare Tahun 2024.

No	Puskesmas	Nilai	Kategori
1	Cempae	84,83	Baik
2	Lakessi	83,69	Baik
3	Madising Na Mario	83,42	Baik
4	Lumpue	81,44	Baik
5	Lompoe	80,56	Baik
6	Lapadde	77,11	Baik
<b>Rata-Rata</b>		<b>81,84</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data Primer (diolah), 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di setiap Puskesmas berbeda-beda namun masih berada pada kategori mutu pelayanan yang "baik". Nilai survei kepuasan pasien yang paling besar adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Cempae. Sementara Puskesmas Lapadde adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang mendapatkan nilai kepuasan masyarakat paling rendah diantara enam Puskesmas lainnya.

## PEMBAHASAN

Unsur yang dominan berkontribusi terhadap kepuasan pasien adalah terkait biaya/tarif pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat yang berobat ke Puskesmas menggunakan asuransi BPJS sehingga pelayanan kesehatan tidak dipungut biaya. Pelayanan kesehatan yang *dicover* oleh BPJS dianggap meringankan karena masyarakat tidak perlu memikirkan biaya pelayanan. Pembiayaan kesehatan di Indonesia sebagian besar bergantung pada kontribusi dari sektor publik (Sun'an et al., 2024).

Sebaliknya, unsur persyaratan merupakan aspek yang nilai kepuasannya paling rendah dibandingkan unsur yang lain. Pasien yang berobat ke Puskesmas menggunakan asuransi wajib membawa dokumen berupa KTP, KK, kartu berobat atau pun kartu BPJS. Jika pasien berobat ke rumah sakit, pasien diminta membawa surat pengantar rujukan online dan kartu BPJS (Hariani et al., 2022). Rendahnya nilai kepuasan disebabkan karena sebagian besar pasien menganggap melengkapi persyaratan dokumen menyita waktu terlebih jika dokumen yang menjadi persyaratan sulit ditemukan atau tidak dibawa. Padahal hal tersebut digunakan untuk membuat rekam medis agar tersedia data dan informasi pasien yang benar, lengkap, dan valid (Nau & Salsabila, 2020).

Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan tata cara pelayanan kesehatan yang telah diatur dan ditentukan oleh Puskesmas. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan kesehatan dirancang agar masyarakat yang berobat ke Puskesmas mengetahui bagaimana proses serta mekanisme pelayanan pasien mulai dari pasien datang, melakukan registrasi, mendapatkan pelayanan kesehatan, hingga pasien pulang (Gusrianti et al., 2024; Indayani & Komalasari, 2023). Oleh karena itu, informasi dan edukasi terkait alur pelayanan Puskesmas penting untuk senantiasa disosialisasikan kepada masyarakat dengan menyediakan petunjuk pelayanan dan papan informasi yang dapat diakses dengan mudah.

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk dapat menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis layanan. Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu, serta menjamin kepuasan dan keamanan pasien, perlu adanya standar pelayanan minimal untuk setiap jenis pelayanan di Puskesmas (Muslim, 2021). Pasien yang berkunjung ke fasilitas pelayanan kesehatan selalu mengharapkan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan waktu pelayanan dan penyelesaian yang singkat (Gusrianti et al., 2024).

Pasien akan merasa puas jika dilayani tepat waktu dan mendapatkan durasi pelayanan yang cukup. Sebaliknya, pasien dapat merasa kurang puas jika waktu pelayanan yang diberikan membuat pasien tidak dapat mengkonsultasikan semua masalah dan keluhan terkait kesehatannya (Hakim et al., 2022). Ketepatan waktu pemberian layanan kesehatan menunjukkan bahwa kinerja petugas kesehatan sesuai dengan standar dan dapat memenuhi harapan pasien (Rismaniar et al., 2022).

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan kesehatan yang diberikan dan diterima oleh pasien sesuai dengan mekanisme atau alur pelayanan di Puskesmas. Keseimbangan antara produk pelayanan yang dihasilkan dengan harapan pasien akan memberikan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan (Sun'an et al., 2024). Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang baik (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024) serta menunjukkan mutu layanan kesehatan.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan yang meliputi keterampilan keahlian, pengetahuan, serta pengalaman dalam memberikan pelayanan kesehatan. Kompetensi dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pelaksana atau pemberi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Karningsih, 2023). Masyarakat akan merasa senang dan puas jika dilayani oleh petugas kesehatan yang berkompeten.

Pasien senantiasa mengharapkan kualitas pelayanan yang terbaik, termasuk perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Malinda & Sari, 2020). Komunikasi yang kurang antara petugas kesehatan dengan pasien menimbulkan persepsi bahwa petugas kurang ramah dan kurang perhatian (Meisyaroh et al., 2023). Padahal sikap petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor paling dominan yang berhubungan dengan kepuasan pasien (Hariani et al., 2022; Suciati et al., 2023).

Secara umum, seluruh komponen kinerja petugas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Salfadri et al., 2022). Sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan, penting untuk memberikan suasana yang nyaman bagi pasien seperti tenaga kesehatan yang bersikap ramah dan selalu tersenyum, melayani pasien sesuai dengan antrian, tanpa unsur diskriminasi, serta memberikan informasi yang jelas dan spesifik kepada pasien (Ananda et al., 2023). Hal lain yang dominan berhubungan dengan kepuasan pasien adalah aspek *tangible*. Hal tersebut dikarenakan pasien dapat melihat dan merasakan langsung tampilan dan kondisi ruang pelayanan, kebersihan, serta kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Hal tersebut akan terekam dan tersimpan sebagai pengalaman pasien sehingga mempengaruhi kepuasan ketika mendapatkan pelayanan kesehatan (Rismaniar et al., 2022).

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan prosedur dalam memberikan umpan balik terhadap pengaduan dan tindak lanjut. Keluhan dan pengaduan yang ditangani dengan baik merupakan bentuk perhatian penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan (Widayati & Jatmiko, 2022). Pelayanan kesehatan

dianggap berkualitas jika memenuhi kriteria berikut: 1) ada kejelasan persyaratan baik secara teknis maupun administrasi; 2) ada keterbukaan informasi mengenai persyaratan pelayanan; dan 3) ada efisiensi persyaratan untuk mencegah adanya pengulangan dalam pemenuhan persyaratan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan (Fakih, 2020).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Parepare, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori “baik”. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan dinilai melalui tingkat kepuasan pasien terhadap unsur persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana yang terdapat di Puskesmas Kota Parepare. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa nilai kepuasan tertinggi terletak pada unsur biaya/tarif dimana masyarakat yang berobat ke Puskesmas sebagian besar menggunakan asuransi BPJS sehingga tidak dikenakan biaya. Sementara nilai kepuasan terendah terletak pada unsur persyaratan dimana masyarakat masih merasa kesulitan untuk melengkapi dokumen-dokumen sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Saran untuk meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah diharapkan komitmen dan kolaborasi mulai dari tingkat Pemerintah, manajemen pengelola Puskesmas, hingga petugas kesehatan agar rutin memberikan edukasi dan informasi terkait regulasi terbaru sehingga masyarakat yang akan berobat dapat mempersiapkan dokumen persyaratan. Selain itu waktu penyelesaian layanan kesehatan sebaiknya memperhatikan standar waktu pelayanan. Pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana terus dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat maupun petugas kesehatan dapat menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan secara aman dan nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 01(04): 1-10. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 4(1), 9-17. <https://doi.org/10.36590/v4i1.570>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Selatan. (2024). Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Ribu Jiwa), 2022-2024. [cited 2025 Feb 1]. Available from: <https://sulsel.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODMjMg==/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>
- Fakih, M. (2020). Kepuasan terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bancak Kabupaten Semarang. *Universitas Darul Ulum Islamic Center Sudirman Guppi*, 1-98.
- Gusrianti, Ulva, F., & Azka, N. (2024). Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2): 260. <https://doi.org/10.33757/jik.v8i2.1093>

- Hakim, L. N. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(1): 43-55. <https://doi.org/10.22212/aspirasi.v11i1.1589>
- Hakim, L., Zaman, C., & Wahyudi, A. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(2): 254-259. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.663>
- Hariani, B., Wahyudi, A., & Rawalilah, H. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Lahat Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(2): 447-367. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.702>
- Indayani, N., & Komalasari, E. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Masa Nifas di PMB Erna Komalasari Tahun 2023. *Journal of Scientech Research and Development*, 5(2), 169-174. <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>
- Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi dan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 193-217.
- Kementerian Kesehatan. (2022). Indikator Mutu Nasional Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. [www.peraturan.go.id](http://www.peraturan.go.id)
- Kementerian Kesehatan. (2022). *Laporan Kinerja 2022 Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit*. <https://p2p.kemkes.go.id>
- Kementerian Kesehatan. (2024). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. *BN 2024 (204)*, 1-130.
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2): 727-735.
- Kosassy, S. M., & Mulya, A. P. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Tenaga Kesehatan dalam Memberikan Layanan di Puskesmas Mandiangin Kota Bukittinggi. *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 2(1). <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/index/index>
- Malinda, R., & Sari, M. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan di BLUD (Badan Layanan Umum Daerah) RSUD Kota Langsa. *Jurnal Edukes : Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan*, 3(2).
- Meisyaroh, M., Murtini, & Haslinda. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03): 238-245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *BN 2017 (708)*, 1-30.
- Muslim, E. A. (2021). Standar Pelayanan Minimal BLUD UPT Puskesmas Turi. Lamongan: Dinas Kesehatan UPT Puskesmas Turi.
- Nau, K. Y. C., & Salsabila, S. (2020). Tinjauan Pelaksanaan Pengumpulan, Validasi dan Verifikasi Data Rekam Medis Guna Mendukung Laporan Eksternal (RL4a dan RL5) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Prosiding 4 SENWODIPA*, 7 November 2020: 39-46.

- Pasolong, H. (2021). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Pusat. (2023). Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. LN 2023 (105), 1-300.
- Peraturan Presiden. (2020). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangan Menengah Nasional Tahun 2020-2024. LN 2020 (10), 1-7.
- Rismaniar, Zaman, C., & Anggreny, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 5(1), 194-201. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>
- Salfadri, Yulistia, & Oktaruni, V. M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Muaro Bodi Sijunjung. *Jurnal Matua*, 4(4): 830-839.
- Sari, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3431>.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Kudus*, 11(1): 102-116.
- Sun'an, M., Soleman, M. M., & Nurlaila. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Provinsi Maluku Utara: Studi Kasus RSUD. Chasan Boesoiri. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi (SIMO)*, 5(2): 285-296. <https://doi.org/https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.3591>
- Suwendro, N. I., & Patui, N. S. (2024). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Pantoloan, Kota Palu. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(3): 226-237.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi*, 6(2): 165-182.