



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Analisis Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Johor

*Analysis of Availability of Facilities and Quality of Service on Patient Satisfaction at Johor Health Center*

Fadila Syahrani Purba<sup>1\*</sup>, Arini Aisyahfira Wijaya<sup>2</sup>, Mutiara Rezqiqa Purba<sup>3</sup>, Fatimah Azzahra Siregar<sup>4</sup>, Adelia Andina<sup>5</sup>, Dewi Agustina<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: syahranifadila74@gmail.com

<sup>2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: ariniaisyahfira4@gmail.com

<sup>3</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: mutiaraarzqqa@gmail.com

<sup>4</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: ajarara909@gmail.com

<sup>5</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: adeliaandina123@gmail.com

<sup>6</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, email: dewiagustina@uinsu.ac.id

\*Corresponding Author: E-mail: syahranifadila74@gmail.com

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 20 June, 2024

Revised: 9 July, 2024

Accepted: 19 July, 2024

#### Kata Kunci:

Kepuasan Pasien;  
Fasilitas Kesehatan;  
Kualitas Pelayanan

#### Keywords:

Patient satisfaction;  
Medical facility;  
Service quality

#### DOI:

10.56338/jks.v7i7.5531

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan analisis (harapan dan kenyataan) kualitas pelayanan di puskesmas Johor pada tahun 2024. metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif yang digunakan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Johor. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara. Informan penelitian ini adalah Kepala penanggung jawab sarana dan prasarana dan Kepala Tata Usaha yang bertugas di UPT Puskesmas Medan Johor serta 2 pasien yang merasakan fasilitas di UPT Puskesmas Medan Johor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas di Puskesmas Johor telah mengalami peningkatan. Upaya untuk memastikan ketersediaan fasilitas dilakukan melalui RUK dan evaluasi rutin berdasarkan keluhan pasien. Meskipun ada beberapa kendala, seperti akses login dan jaringan, secara keseluruhan pelayanan di Puskesmas Johor dinilai cukup memadai oleh pasien. Kesimpulan : Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas di Puskesmas Johor telah mengalami peningkatan. fasilitas dan pelayanan di puskesmas johor juga sudah baik, seperti fasilitas yang cukup lengkap dan tenaga kesehatan yang ramah.

### ABSTRACT

The quality of health services is closely related to patient satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction and analysis (expectations and reality) of service quality at the Johor Health Center in 2024. The research method used is a qualitative approach with a descriptive research method used to find out how the Influence of Facility Availability and Service Quality on Patient Satisfaction of the Johor Health Center. The data used in this study consisted of primary data and secondary data obtained from the results of interviews. The informants of this study were the Head in charge of facilities and infrastructure and the Head of Administration who served at the Medan Johor Health Center and 2 patients who felt the facilities at the Medan Johor Health Center. The results of this study show that the availability of facilities at the Johor Health Center has increased. Efforts to ensure the availability of facilities are carried out through RUK and regular evaluations based on patient complaints. Although there are several obstacles, such as login and network access, overall the services at the Johor Health Center are considered quite adequate by patients. Conclusion: This study shows that the availability of facilities in the Johor Health Center has increased. The facilities and services at the Johor Health Center are also good, such as fairly complete facilities and friendly health workers.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap masyarakat. Menurut undang undang nomor 23 tahun 1992, kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup untuk produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan seluruh warga Indonesia menjadi prioritas pemerintah dan dilindungi oleh konstitusi. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang Optimal maka berbagai upaya harus dilakukan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di indonesia. Maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna jasa layanan kesehatan (Herawati, Nunuk dan Nur Qomariyah, 2015).

Pasal 28H UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjamin bahwa setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan dan oleh karena itu setiap individu, setiap keluarga, dan setiap masyarakat berhak atas perlindungan kesehatannya Negara mempunyai tanggung jawab untuk menjamin terwujudnya hak atas kehidupan yang sehat bagi warga negaranya, termasuk masyarakat miskin dan kurang beruntung. Salah satu fasilitas kesehatan tersebut adalah Puskesmas. Menurut Herawati dan Qomariyah (2015), puskesmas adalah sarana kesehatan yang mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan ditinjau dari kepuasan pasien merupakan suatu proses menyeluruh yang pada akhirnya menyangkut pengelolaan suatu puskesmas secara keseluruhan. Pengelolaan Puskesmas harus diperbarui dan disempurnakan agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, efektif, efisien, merata, dan berkelanjutan. Seiring berjalannya waktu, ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kedokteran berkembang pesat sehingga menuntut Puskesmas untuk meningkatkan kinerja dan mutunya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Menurut Romadhon (2006), terdapat masalah serius dalam layanan kesehatan, terutama mengenai kepercayaan pelanggan terhadap kualitas teknologi medis penyedia layanan kesehatan . Hal ini dapat dinyatakan sebagai tuntutan atas kerugian pribadi atau institusional terhadap dokter dan staf medis lainnya . Kedua, selain masalah kualitas mediko-teknis, ada juga masalah kualitas fungsional. Hal ini mencakup hubungan dan manfaat tak berwujud lainnya seperti: Misalnya saja proses yang sederhana, kepuasan pelanggan, rasa syukur dan kehati-hatian tenaga medis dalam memberikan pelayanan medis. Hal ini juga mengacu pada fasilitas yang terlihat seperti kebersihan dan kenyamanan bangunan dan ruangan, dan dalam arti yang lebih luas desain arsitektur . Ketiga, dalam rangka pembangunan daerah, melalui pemberdayaan daerah, termasuk penambahan fasilitas kesehatan baru, tercipta standar mutu yang benar-benar sesuai dengan standar dokter, tenaga medis, penyelenggara, dan pengelola keuangan kesehatan (kesehatan) telah dirumuskan. Fokusnya adalah pada pasien atau pelanggan dalam arti luas, yaitu anggota masyarakat yang tunduk pada pedoman otoritas kesehatan di berbagai tingkat pemerintahan.

Faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien antara lain kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra. Faktor yang pertama yaitu kualitas pelayanan. Menurut Padma, et al., (2009) bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien, dan akan berdampak kepada niat masyarakat untuk berobat. Tujuan utama pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien puas (Padma, at el., 2009). Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, perusahaan kesehatan selalu mengutamakan kepuasan pasien dan menghormati setiap orang yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Kebanyakan pasien mengharapkan pelayanan yang murah, ramah, dan baik.

Pelayanan kesehatan adalah prakarsa kesehatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam organisasi dengan tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan. Untuk mencapai hal tersebut, pelayanan kesehatan kepada masyarakat harus optimal dan berkualitas. Salah satu indikator utama pengukuran mutu pelayanan kesehatan adalah evaluasi tingkat kepuasan pengguna pelayanan, khususnya pasien yang berkunjung ke fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien mengukur kualitas pelayanan medis yang diterima pasien. Pasien merasa puas bila kinerja pelayanan medis yang diterimanya memenuhi atau melampaui harapannya. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting dan dapat dijadikan salah satu indikator kualitas pelayanan medis, karena erat kaitannya dengan jumlah kunjungan pasien kembali. Untuk mengevaluasi kepuasan pasien, terdapat lima dimensi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan medis: keandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan spesifisitas. Keandalan mengacu pada kemampuan fasilitas kesehatan untuk memberikan kinerja optimal dan memenuhi harapan pasien, ini berarti layanan yang tepat waktu, bebas kesalahan, akurat dan dapat diandalkan.

## **METODE**

Penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami bagaimana Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Johor serta dampaknya terhadap berjalannya implementasi ini pada pelayanan masyarakat. Partisipan penelitian terdiri dari (Kepala Penanggung jawab Sarana dan Prasarana, Kepala Tata Usaha, dan 2 Pasien yang merasakan Fasilitas di Puskesmas).

Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemangku kepentingan dan observasi partisipatif di Puskesmas Johor. Keterbatasan penelitian ini meliputi subjektivitas dalam interpretasi data, partisipan dalam penelitian ini yang berkaitan di bidang Administrasi serta masyarakat setempat dan telah bersedia menjadi informan. Jumlah partisipan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 4 partisipan.

Penelitian ini diharapkan mampu menyajikan gambaran Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Johor. Diharapkan agar kedepannya puskesmas dapat meningkatkan citra pasien terutama berkaitan dengan pemberian respon yang baik oleh perawat setelah memberikan pelayanan kepada pasien.

## **HASIL**

### **Ketersediaan Fasilitas di Puskesmas Johor**

Menurut Ibu T, Kepala Penanggung Jawab Sarana dan Prasarana, ketersediaan fasilitas di Puskesmas Johor mengalami peningkatan. Pada tahun 2023, ketersediaan fasilitas mencapai 80,71% dan diperkirakan akan meningkat menjadi 85% pada tahun ini. Ibu T menyatakan, *“Kalau dilihat dari persentasinya untuk tahun ini meningkat, dari 80% menjadi 85%. Sesuai dengan Undang-Undang yang mengatur bagian Sarana dan Prasarana dan aplikasi yang mendasar (Sarana Prasarana pada Puskesmas) yang terhubung langsung pada Dinas Kesehatan setiap Kabupaten/Kota, terlihat dengan jumlah data yang diterangkan bahwa pada Tahun 2023 sekitar 80,71%, perkiraan dengan seluruh pengadaan yang dilakukan pada tahun ini dapat mencapai angka 85%.”*

Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala. Ibu T menyebutkan bahwa akses login dan jaringan untuk aplikasi online perlu ditingkatkan, terutama mengingat akan diterapkannya Rekam Medik Elektronik (RME) di masa mendatang. *“Menurut saya sendiri sebagai kepala bagian Sarana dan Prasarana, saat ini yang perlu ditingkatkan oleh puskesmas khususnya di bagian fasilitas dan pelayanan yaitu untuk mempermudah akses dalam login ataupun masuk ke dalam aplikasi secara online, sebenarnya hal ini sudah cukup baik, tetapi akan lebih baik jika lebih memadai karna dalam jangka waktu kedepan akan ada Rekam Medik Elektronik (RME) yang akan dijalankan oleh Puskesmas.”*

### **Upaya Memastikan Ketersediaan dan Pemeliharaan Fasilitas**

Untuk memastikan ketersediaan fasilitas, Ibu T menjelaskan bahwa tim pengadaan secara rutin mengumpulkan usulan kebutuhan dari setiap ruangan di Puskesmas. Usulan ini kemudian dibuat menjadi Rencana Usulan Kebutuhan (RUK), yang diadakan dua kali dalam setahun untuk setiap barang modal yang tersedia di Puskesmas. Ibu T mengatakan, *“Sesuai dengan tugas yang saya emban, yaitu tim pengadaan yaitu dengan meminta usulan kebutuhan dari setiap ruangan yang ada di dalam puskesmas ini kemudian dengan sesegera mungkin untuk membuat Rencana Usulan Kebutuhan (RUK). Usulan ini akan rutin diadakan oleh tim pengadaan sesuai dengan arahan yaitu dalam 1 tahun 2 kali, hal ini diberlakukan untuk setiap barang modal yang tersedia di puskesmas dengan masa pemakaian yang ditentukan.”*

Evaluasi ketersediaan dan pemenuhan fasilitas dilakukan dengan mendengarkan keluhan pasien, pegawai, dan pengguna fasilitas lainnya. Keluhan yang muncul akan ditindaklanjuti dengan memeriksa RUK dan melaksanakan tindakan yang diperlukan. *“Melihat dari keluhan pasien, para pegawai, ataupun dari pada pengguna fasilitas lainnya yang berada di puskesmas ini. Jika hal ini terjadi, maka saya akan terus memastikan apakah ada Rencana Usulan Kebutuhan (RUK) masih ada yang belum tercapai, dan hal ini akan disegerakan dalam pelaksanaannya.”*

### **Anggaran dan Program Pelatihan**

Dalam hal anggaran, Ibu T menyebutkan bahwa pemeliharaan fasilitas, khususnya alat kesehatan, dibiayai oleh beberapa sumber dana seperti Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Dana Alokasi Khusus (DAK). *“Berbicara tentang anggaran, dalam pemeliharaan fasilitas terkhusus alat kesehatan puskesmas memiliki beberapa pemasukan dana untuk pemenuhan hal tersebut, salah satunya dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ataupun dari Dana Alokasi Khusus (DAK).”*

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Johor rutin mengadakan program pelatihan untuk staf setiap tahunnya. Program ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan staf dalam melayani pasien. *“Untuk pelatihan dalam meningkatkan pelayanan itu sendiri, ada yang khusus ditujukan untuk para staf di dalam puskesmas ini. Hal ini dilakukan rutin dan sudah terjadwal sebelumnya (setiap tahun) sesuai dengan program pada puskesmas.”*

### **Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pasien**

Setiap keluhan terkait pelayanan dan fasilitas ditangani dengan mengajukan usulan pemeliharaan melalui surat ke Dinas Kesehatan. Setelah itu, dilakukan survei untuk menentukan apa yang perlu diperbaiki. Ibu T menjelaskan, *“Terkait penanganan masalah ini, setiap keluhan akan dilaporkan dengan mengajukan usulan pemeliharaan melalui surat pemeliharaan ini yang akan ditindaklanjuti oleh Dinas Kesehatan langsung, selanjutnya akan ada survey langsung dari pihak terkait untuk melihat apa yang perlu diperbaiki dalam keluhan ini. Pengusulan ini dilakukan sesuai aturan dari Dinas Kesehatan, hal ini menyangkut perbaikan dan kalibrasi di Puskesmas ini.”*

Menurut Kepala Tata Usaha (KTU), survei kepuasan pasien dilakukan setiap tahun untuk mengevaluasi kekurangan yang ada di Puskesmas. Target kepuasan ditetapkan di atas 76% untuk memastikan bahwa pelayanan tetap memadai. KTU menyatakan, *“Untuk target yang ditetapkan yaitu diantaranya survey kepuasan masyarakat, dengan masing-masing instansi yang harusnya tetap dilaksanakan dengan angka kepuasan di atas 76%.”*

### **Pandangan Pasien**

Pandangan pasien sangat penting dalam menganalisis ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan di Puskesmas untuk meningkatkan fasilitas maupun pelayanan yang dirasakan masih belum tersampaikan demi kepuasan pasien di puskesmas.

- **Ketersediaan Fasilitas**  
Seorang pasien mengatakan bahwa fasilitas di Puskesmas sudah cukup baik, namun fasilitas area bermain anak perlu ditingkatkan. *“Menurut saya sudah lumayan baik, sudah lumayan lengkap disini. Yang perlu ditingkatkan mungkin untuk area tempat bermain anak-anak, seperti disini kan fasilitasnya kurang memadai lah.”*
- **Kualitas Pelayanan**  
Pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf Puskesmas sudah cukup baik, ramah, dan cepat. *“Menurut saya sudah bagus dan sudah lebih cepat dari yang sebelumnya. Kalau untuk pelayanannya sudah cukup ramah ya, para administrasinya juga ramah kepada pasiennya.”*
- **Tingkat Kepuasan**  
Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Johor dinilai cukup tinggi dengan rating 7/9. Pasien menyarankan peningkatan fasilitas area bermain anak agar lebih memadai. *“Untuk saat ini ya sudah lumayan puas ya. Kalau untuk secara keseluruhan mungkin kalau ratingnya 7/9 lah ya, belum sampai sempurna.”*

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas di Puskesmas Johor telah mengalami peningkatan. Upaya untuk memastikan ketersediaan fasilitas dilakukan melalui RUK dan evaluasi rutin berdasarkan keluhan pasien. Meskipun ada beberapa kendala, seperti akses login dan jaringan, secara keseluruhan pelayanan di Puskesmas Johor dinilai cukup memadai oleh pasien. Program pelatihan untuk staf juga telah membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas johor. Dengan demikian, perlu peningkatan terus-menerus pada beberapa fasilitas khususnya area bermain anak dan penanganan keluhan yang lebih cepat dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

## **DISKUSI**

Penelitian mengenai kebutuhan pasien terhadap fasilitas puskesmas dan kenyamanan dalam penanganan serta pelayanan di puskesmas menyoroti beberapa aspek penting yang mempengaruhi pengalaman pasien. Fasilitas dan pelayanan yang memadai tidak hanya berperan penting dalam menjaga kesehatan masyarakat tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap sistem layanan kesehatan.

### **Kebutuhan Pasien Terhadap Fasilitas Puskesmas**

Kebutuhan pasien terhadap fasilitas puskesmas dan kenyamanan mereka dalam penanganan serta pelayanan di puskesmas merupakan topik penting dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan primer. Dalam berbagai penelitian, terungkap bahwa fasilitas yang memadai dan kenyamanan dalam pelayanan merupakan faktor kunci yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. (Sari & Yulianti, 2021) menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang terjaga, ketersediaan air bersih, dan toilet yang layak sangat penting bagi pasien. Pasien merasa lebih aman dan nyaman ketika fasilitas dasar ini tersedia dan terawat dengan baik.

Pasien yang datang ke puskesmas memiliki harapan bahwa fasilitas fisik akan mendukung kenyamanan mereka selama proses mendapatkan layanan kesehatan. Fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman, kebersihan yang terjaga, serta ketersediaan air bersih dan toilet yang layak merupakan beberapa kebutuhan dasar yang sangat penting bagi pasien. Fasilitas-fasilitas ini tidak hanya memberikan kenyamanan fisik tetapi juga berperan dalam memberikan rasa aman dan percaya kepada pasien terhadap puskesmas.

Selain itu, ketersediaan peralatan medis yang memadai dan berfungsi dengan baik adalah aspek kritis lainnya. Pasien mengharapkan bahwa puskesmas memiliki peralatan yang lengkap dan canggih

untuk memastikan diagnosis dan pengobatan yang tepat. Peralatan medis yang tidak memadai atau rusak dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan puskesmas. Ketersediaan obat-obatan juga menjadi perhatian utama. Hidayat dan Nursalam (2020) menemukan bahwa ketidakterediaan obat sering kali menjadi keluhan pasien. Hal ini tidak hanya menyebabkan ketidakpuasan tetapi juga dapat memperburuk kondisi kesehatan pasien.

Demikian pula, ketersediaan obat-obatan yang cukup di puskesmas sangat penting. Ketidakterediaan obat dapat menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan dan bahkan berpotensi memperburuk kondisi kesehatan pasien. Penelitian menemukan bahwa ketersediaan peralatan medis yang memadai mempengaruhi kualitas diagnosa dan pengobatan yang diberikan kepada pasien (Purwanto & Hadi, 2022).

### **Kenyamanan Pasien dalam Penanganan dan Pelayanan di Puskesmas**

Kenyamanan pasien dalam penanganan dan pelayanan di puskesmas juga sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan staf medis dan non-medis. Pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional dari petugas kesehatan dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien. Pelayanan yang humanis ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga kepercayaan pasien terhadap puskesmas. Waktu tunggu yang singkat juga menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Puskesmas yang mampu mengelola waktu tunggu dengan baik cenderung lebih disukai oleh pasien, karena mereka tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Setiawan dan Astuti (2021) menunjukkan bahwa pelayanan yang humanis meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap puskesmas.

Privasi pasien adalah elemen penting lainnya dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien merasa lebih nyaman dan aman ketika privasi mereka dihargai selama proses pemeriksaan dan konsultasi. Hal ini termasuk menjaga kerahasiaan informasi medis dan memberikan ruang yang cukup untuk privasi fisik selama pemeriksaan. Menjaga kerahasiaan informasi medis dan menyediakan ruang yang cukup untuk privasi fisik selama pemeriksaan sangat dihargai oleh pasien (Sari & Yulianti, 2021). Komunikasi yang jelas dan efektif antara tenaga medis dan pasien juga sangat penting. Pasien membutuhkan penjelasan yang mudah dimengerti mengenai kondisi mereka, pengobatan yang diperlukan, dan langkah-langkah perawatan selanjutnya. Komunikasi yang baik membantu pasien merasa lebih terlibat dan mengerti dalam proses perawatan mereka. Hidayat dan Nursalam (2020) menemukan bahwa komunikasi yang baik membantu pasien merasa lebih terlibat dan mengerti dalam proses perawatan mereka.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas sangat subjektif dan bergantung pada persepsi masyarakat atau individu, nilai-nilai, latar belakang sosial, pendidikan, ekonomi, budaya, dan banyak faktor lain yang berkaitan dengan layanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multidimensi. Terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan lebih bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan health consumer maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien (Robert dan Prevest dalam Lupiyoa, 2001:231).

Kualitas pelayanan mengacu pada ketanggapan staf terhadap kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara staf dan pasien, serta perhatian dan keramahan staf dalam perawatan pasien. Indikator kualitas kinerja adalah:

- 1) Kompetensi teknis
- 2) Keterjangkauan
- 3) Efektifitas layanan kesehatan

- 4) Efisiensi Layanan kesehatan
- 5) Ketepatan waktu
- 6) Interaksi antara pemberi pelayanan kesehatan dengan pasien.

### **Fasilitas Puskesmas**

Fasilitas Menurut Kotler dan Keller (2006:85) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam perusahaan sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2005).

Fasilitas juga dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang ada di sekitar atau di dalam kantor perusahaan guna memberikan pelayanan yang maksimal demi kenyamanan dan kepuasan konsumen dan pelanggan. Peralatan merupakan elemen terpenting yang menunjang aktivitas produk. Pemberian fasilitas yang memadai membantu menjadikan pengguna jasa lebih peka terhadap segala situasi yang timbul pada saat konsumen melakukan pelayanan. Hal-hal yang perlu disampaikan dalam fasilitas jasa antara lain:

- 1) Kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
- 2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan.
- 3) Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan.
- 4) Kelengkapan alat yang digunakan.

Fasilitas adalah perangkat fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kenyamanan konsumen. Indikator fasilitas yaitu:

- 1) Kondisi fasilitas kesehatan yang lengkap
- 2) Kebersihan fasilitas
- 3) Desain interior
- 4) Tempat parkir
- 5) Ruang tunggu yang nyaman

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler, 2007). Adapun menurut Tjiptono (2008: 24) menyatakan bahwa: "kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan merupakan perasaan seseorang terhadap suatu hasil yang dicapai atau terpenuhinya harapan dan keinginannya Indikator kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kejelasan informasi dokter terhadap keluhan pasien
- 2) Ketepatan jadwal pemeriksaan pasien
- 3) Kemampuan dokter dalam memberikan keyakinan atas kesembuhan.
- 4) Kompetensi teknis
- 5) Efektivitas pelayanan
- 6) Keamanan Tindakan

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan begitu, perhatian terhadap kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas di puskesmas sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Interaksi pasien dengan staf medis dan non-medis sangat memengaruhi kenyamanan pasien saat dirawat dan dilayani di puskesmas. Petugas kesehatan yang ramah, sopan, dan profesional dapat membuat pasien merasa nyaman. Pelayanan ini meningkatkan kenyamanan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Hartati, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Garuda Pekanbaru. 5, 69–79. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/11165>
- Hasan, M. B., & Amrianti. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 238–253.
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514>
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Rusmiati, Abdullah, R., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo. *Jurnal Mantik*, 1(3), 122–131. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/1569%0Ahttps://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/download/1569/1097>
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5(1), 69–79. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/11165>