



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

Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index di Wilayah Kerja Puskesmas Tilango

Customer Satisfaction Analysis Using the Customer Satisfaction Index Method in the Tilango Community Health Center Work Area

Nurazkiyah Lamasai^{1*}, Laksmyn Kadir², Ramly Abudi³

¹Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo e-mail: nurazkiyahlamasai11@gmail.com

²Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo e-mail: asi_1403@ung.ac.id

³Jurusan Kesehatan Masyarakat, FOK UNG, Gorontalo e-mail: ramlyabudi@ung.ac.id

*Corresponding Author: E-mail: nurazkiyahlamasai11@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 06 Aug, 2025

Revised: 29 Aug, 2025

Accepted: 15 Sept, 2025

Kata Kunci:

Kepuasan Pelanggan,
Customer Satisfaction Index
(CSI) Rawat Inap

Keywords:

Customer Satisfaction,
Inpatient Customer
Satisfaction Index (CSI)

DOI: 10.56338/jks.v8i7.8280

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan produk atau jasa yang mereka terima dengan harapan mereka. Rumusan Masalah bagaimana analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index di wilayah kerja Puskesmas Tilango. Tujuan penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index di wilayah kerja Puskesmas Tilango. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 38 responden Pasien Rawat Inap, penelitian ini menggunakan total sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data disajikan dalam bentuk presentase dan distribusi frekuensi. Hasil penelitian diperoleh bahwa dari 38 responden karakteristik dalam tangible kategori sangat puas sebanyak (84,2%) dan kategori cukup puas sebanyak (15,8%) karakteristik dalam empty kategori sangat puas sebanyak (89,5%) dan kategori cukup puas sebanyak (10,5%) karakteristik dalam reliability kategori puas sebanyak (94,7%) dan kategori cukup puas sebanyak (5,3%) karakteristik dalam responsiveness kategori puas (57,9%) kategori cukup puas sebanyak (26,3%) dan kategori tidak puas sebanyak (15,8%) dan karakteristik dalam assurance kategori puas sebanyak (84,2%) dan kategori cukup puas sebanyak (15,8%). Dapat disimpulkan nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Tilango secara keseluruhan berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 71,55%. Disarankan kepada pihak Puskesmas Tilango agar dapat memberikan pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment felt by customers after comparing the product or service they receive with their expectations. Problem Formulation: How to analyze customer satisfaction using the customer satisfaction index method in the Tilango Health Center work area. The purpose of this study is to analyze customer satisfaction using the customer satisfaction index method in the Tilango Health Center work area. This study uses a descriptive analytical method. The sample in this study amounted to 38 inpatient respondents, this study used total sampling. The research instrument used a questionnaire. Data analysis is presented in the form of percentages and frequency distributions. The results of the study showed that from 38 respondents, the characteristics in the tangible category were very satisfied (84.2%) and the category was quite satisfied (15.8%). The characteristics in the empty category were very satisfied (89.5%) and the category was quite satisfied (10.5%). The characteristics in the reliability category were satisfied (94.7%) and the category was quite satisfied (5.3%). The characteristics in the responsiveness category were satisfied (57.9%), the category was quite satisfied (26.3%) and the category was dissatisfied (15.8%) and the characteristics in the assurance category were satisfied (84.2%) and the category was quite satisfied (15.8%). It can be concluded that the overall level of customer satisfaction with the services of the Tilango Health Center is in the satisfied category with a CSI value of 71.55%. It is recommended that the Tilango Health Center be able to provide the implementation of improvement efforts that must be monitored so that customer satisfaction is truly met.

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Keberhasilan pembangunan kesehatan sangat ditentukan oleh kesinambungan antar upaya program dan sektor, serta kesinambungan dengan upaya-upaya yang telah dilaksanakan oleh periode sebelumnya (Kemenkes RI, 2020).

Puskemas merupakan unit pelaksana tingkat pertama dan tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan di tingkat kecamatan. Puskesmas dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu dilaksanakan melalui upaya peningkatan, pencegahan, penyembuhan, dan pemulihan disertai dengan upaya penunjang yang diperlukan. Ketersediaan sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Sangat mempengaruhi pelayanan kesehatan (Profil Kesehatan Indonesia, 2023).

Berobat di Puskesmas bagi sebagian orang lebih praktis dan lebih nyaman. Dalam hal ini pandangan praktis menurut sebagian masyarakat adalah tata letak puskesmas yang dekat dengan area yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Kemudian pandangan masyarakat menangani masalah kenyamanan puskesmas yaitu dengan selalu menjaga kebersihan, kerapian dan ruang tunggu memadai yang disediakan oleh pihak puskesmas tersebut.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan sarana prasarana kesehatan di seluruh daerah, yaitu dengan mendirikan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh Indonesia. Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dengan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Oleh sebab itu puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan telah menetapkan bahwa SPM Kesehatan Daerah Kabupaten/Kota. Pelayanan di dalam SPM bidang kesehatan ini lebih terfokus pada pelayanan yang bersifat peningkatan kesehatan, perlindungan spesifik, diagnosis dini dan pengobatan tepat, pencegahan kecacatan, dan rehabilitasi. SPM Kesehatan harus mencapai 100% (Kemenkes RI, 2020).

Standar Pelayanan Minimal (SPM), memiliki banyak program perbanding meliputi kesehatan, pendidikan, perumahan rakyat, ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat serta sosial. Pelayanan dasar di Indonesia yang masih belum terimplementasikan dengan baik adalah pelayanan kesehatan, menurut Dokter Indonesia Bersatu ada tiga faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan kesehatan dan kedokteran buruknya sistem kedokteran Indonesia, dan buruknya sistem pembiayaan kesehatan. Terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang belum mencapai target SPM di puskesmas, sementara target yang ditentukan merupakan ukuran minimal pelayanan yang harus dicapai oleh puskesmas. Terdapatnya beberapa indikator yang menjadi penyebab capaian target SPM tidak terpenuhi, diantaranya seperti sumber daya puskesmas yang belum terpenuhi, fasilitas kesehatan yang belum memadai, serta faktor lain penghambat implementasi SPM bidang Kesehatan di Puskesmas (Nadia, 2020).

Kepuasan pelanggan perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi kualitas layanan kesehatan di Puskesmas. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelayanan Puskesmas dalam segi persepsi kepuasan pasien. Pengguna jasa atau alur pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi dari alur pelayanan itu sendiri seperti hingga pasien datang, mengambil antrian, menunggu antrian pendaftaran, menunggu panggilan di poli umum, ke poli tujuan, dan sampai pasien pulang, adapun menyangkut kepuasan terhadap sikap,

pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan kepada pasien ketika memanfaatkan layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di Puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien yang memanfaatkan layanan kesehatan tersebut (Laan, 2019).

Untuk mengukur kepuasan pasien di puskesmas, dapat digunakan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelanggan secara menyeluruh dengan melihat dari atribut-atribut produk/jasa. Metode ini memiliki beberapa keunggulan yakni efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Masriyatun dkk, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Rahmat, 2018) dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berhasil mengukur kepuasan pasien melalui kualitas layanan, secara umum kualitas layanan di Puskesmas masih rendah terutama pada variable responsiveness. Namun beberapa penelitian tersebut belum mengukur Customer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan oleh (Diyan, 2022) Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). Dalam penelitian ini ada beberapa masalah yaitu kepuasan pelanggan pada Puskesmas Cipayung Kota Depok dikatakan kurang memuaskan dikarenakan belakangan ini banyak keluhan yang diadukan melalui komentar online pada Puskesmas Cipayung mengenai kualitas layanan Puskesmas Cipayung. Hal ini menandakan adanya ketidakpuasan pelanggan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Cipayung Kota Depok. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmat, 2018) Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis Dan Customer satisfaction index di Puskesmas Pakem. Dalam penelitian ada beberapa masalah yaitu pelayanan yang kurang maksimal dapat mengurangi jumlah pasien yang berkunjung per-tahun. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuisioner dan dilakukan perhitungan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dan Customer satisfaction index (CSI) bertujuan untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang kemudian dilakukan plotting dengan menggunakan Diagram Kartesius.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Gorontalo Tahun 2023, Provinsi Gorontalo terdiri dari 93 puskesmas yang tersebar, meliputi 26 unit puskesmas rawat inap dan 67 unit puskesmas non rawat inap serta 67 unit puskesmas non rawat inap dalam upaya memfasilitasi masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Kabupaten Gorontalo memiliki wilayah terluas di Provinsi Gorontalo dan memiliki 19 kecamatan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo, terdapat 21 Puskesmas rawat inap di Kabupaten Gorontalo, termasuk enam puskesmas rawat inap. Keenam puskesmas tersebut adalah puskesmas Telaga, Tilango, Tibawa, Batudaa, Boliyohuto, dan Tolangohula.

Di Puskesmas Tilango masih terdapat beberapa kendala diantaranya dalam pelayanan yang tepat waktu. Hal ini seringkali membuat pasien harus menunggu lama untuk pelayanannya dimulai, dan Puskesmas juga tidak dapat memberikan pelayanan dengan segera sehingga menyebabkan rendahnya ketepatan waktu pelayanan. Daya tanggap Puskesmas terhadap kecepatan pelayanan juga rendah, terlihat dari proses pelayanan yang lama yang mengharuskan pasien menunggu lama yang dimulai dari pendaftaran hingga mendapatkan obatnya seperti di pelayanan obat waktu tunggu kurang lebih 35 menit, dan sering kali kehabisan obat, sehingga membuat mereka merasa tidak puas. Waktu tunggu yang lama sekitar kurang lebih 30 menit sampai 1 jam, secara konsisten dapat menyebabkan ketidakpuasan dari pelanggan/pasien. Lama waktu tunggu memberikan pengaruh yang besar kepada pasien berhubungan dengan mutu pelayanan atau pengobatan sehingga harus diperhatikan oleh pihak Puskesmas Tilango.

METODE

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Tilango, Kecamatan Tilango, Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November 2024.

Desain Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan metode penelitian deskriptif analitik yang bertujuan menganalisis dan menyajikan data secara sistematis dengan mudah dipahami dan dapat disimpulkan.

2.3 Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini yaitu Variabel bebas atau independen variabel adalah Customer Satisfaction Index (X). Sedangkan untuk variabel terikat atau dependen variabel adalah Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Tilango (Y).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan kuisioner untuk memperoleh informasi terkait kepuasan pelanggan menggunakan metode customer satisfaction index dan teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini melalui jurnal ataupun artikel serta penelitianpenelitian terdahulu yang relevan.

Teknik Analisis Data

Analisis univariat dalam penelitian ini yaitu karakteristik responden terkait dengan kepuasan pelanggan.

HASIL

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	
	n	%
Laki-laki	14	36,8
Perempuan	24	63,2
Jumlah	38	100,0%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 38 responden jenis kelamin yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 24 responden (63,2%) sedangkan jenis kelamin lakilaki sebanyak 14 responden (36,8%).

Distribusi Berdasarkan Umur

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah	
	n	%
17-24	6	15,8
25-32	3	7,9
33-40	10	26,3
41-48	6	15,8
49-56	6	15,8
57-64	6	15,8
65-72	1	2,6
Jumlah	38	100,0%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 distribusi responden berdasarkan kelompok umur diketahui bahwa 38 responden kelompok umur yang paling banyak yaitu terdapat pada umur 15-25 tahun sebanyak 17 responden (44,7%) sedangkan kelompok umur responden yang paling sedikit terdapat pada umur 48-58 tahun yaitu sebanyak 3 responden (7,9%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Frekuensi Pendidikan

	n	%
SD	17	44,7
SMP	11	28,9
SMA	6	15,8
S1	4	10,5
Total	38	100,0%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan diketahui bahwa dari 38 responden, kelompok jenjang pendidikan yang paling banyak yaitu (SD) dengan jumlah responden 17 (44,7%) sedangkan kelompok jenjang pendidikan yang paling sedikit yaitu S1 dengan jumlah responden 4 (10,5%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	
	n	%
IRT	18	47,4
Pelajar	5	13,2
Petani	5	13,2
Buruh	2	5,3
Wiraswasta	5	13,2
Guru	3	7,9
Total	38	100,0%

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 distribusi responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa dari 38 responden, ditemukan pasien yang dominan adalah yang bekerja sebagai IRT yakni sebanyak 18 (47,4%). Kemudian pasien dengan frekuensi terendah yaitu pasien yang bekerja sebagai buruh sebanyak 2 (5,3%).

Analisis Univariat

Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan kepentingan pelanggan (bukti fisik)

<i>Tangible</i>	n	Persentase (%)
Cukup Puas	6	15,8
Puas	32	84,2
Total	38	100,0%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 5 distribusi frekuensi berdasarkan tangible (bukti fisik) pada pelanggan menunjukkan dari responden 38 dalam hal ini, ada 32 pelanggan (84,2%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, kemudian ada 6 pelanggan (15,8%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Distribusi frekuensi berdasarkan kepentingan pelanggan (empati)

<i>Emphaty</i>	n	Persentase (%)
Puas Sangat Puas	34	89,5
	4	10,5
Total	38	100,0%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 6 distribusi frekuensi berdasarkan *emphaty* (empati) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 34 pelanggan (89,5%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 4 pelanggan (10,5%) menyatakan sangat puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 7 Distribusi frekuensi berdasarkan kepentingan pelanggan (kehandalan)

<i>Reliability</i>	n	Persentase (%)
Cukup	2	5,3
Puas	36	94,7
Puas		
Total	38	100,0%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 7 distribusi frekuensi berdasarkan *reliability* (kehandalan) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 36 pelanggan (94,7%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 2 pelanggan (5,3%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 8 Distribusi frekuensi berdasarkan kepentingan pelanggan (daya tanggap)

<i>Responsiveness</i>	n	Persentase (%)
Cukup Puas	6	15,8
Puas	32	84,2
Total	38	100,0%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 8 distribusi frekuensi berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 32 pelanggan (84,2%) yang

menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 6 pelanggan (15,8%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 9 Distribusi frekuensi berdasarkan kepentingan pelanggan (kepastian)

<i>Assurance</i>	n	Persentase (%)
Cukup Puas	4	10,5
Puas	34	89,5
Total	38	100,0%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 9 distribusi frekuensi berdasarkan assurance (kepastian) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 34 pelanggan (89,5%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 4 pelanggan (10,5%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 10 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pelanggan (bukti fisik) Frekuensi

Tangible

	n	(%)
Cukup Puas	6	15,8
Puas	32	84,2
Total	38	100,0%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 10 distribusi frekuensi berdasarkan tangible (bukti fisik) pada pelanggan menunjukkan dari responden 38 dalam hal ini, ada 32 pelanggan (84,2%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, kemudian ada 6 pelanggan (15,8%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 11 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pelanggan (empati)

Empty	Frekuensi	
	n	(%)
Puas Sangat Puas	34	89,5
	4	10,5
Total	38	100,0%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 11 distribusi frekuensi berdasarkan empathy (empati) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 34 pelanggan (89,5%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 4 pelanggan (10,5%) menyatakan sangat puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 12 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pelanggan (kehandalan) Frekuensi

Reliability	Frekuensi	
	n	(%)
Cukup Puas	2	5,3
Puas	38	94,7
Total	38	100,0%

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 12 distribusi frekuensi berdasarkan reliability (kehandalan) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 36 pelanggan (94,7%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 2 pelanggan (5,3%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 13 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pelanggan (daya tanggap)

Responsiveness	Frekuensi	
	n	(%)
Tidak Puas	6	15,8
Cukup Puas	10	26,3
Puas	22	57,9
Total	38	100,0%

Berdasarkan tabel 13 distribusi frekuensi berdasarkan responsiveness (daya tanggap) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 22 pelanggan (57,9%) yang menyatakan puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, kemudian ada 10 (26,3%) menyatakan cukup puas dan ada 6 (15,8) dengan menyatakan tidak puas dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 14 Distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan pelanggan (kepastian) Frekuensi

Assurance		
	n	(%)
Cukup Puas	6	15,8
Sangat Puas	32	84,2
Total	38	100,0%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan tabel 14 distribusi frekuensi berdasarkan assurance (kepastian) pada pelanggan menunjukkan dari 38 responden dalam hal ini pelanggan, ada 32 pelanggan (84,2%) yang menyatakan sangat puas dengan kepuasan pelanggan di Puskesmas, dan ada 6 pelanggan (15,8%) menyatakan cukup puas dengan kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Metode Customer Satisfaction Index di Tinjau dari Karakteristik Tangible

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tilango, sebanyak 38 responden, ditinjau dari dimensi tangible (bukti fisik) pada tabel 3.5 responden yang memiliki karakteristik tangible menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori sangat puas sebanyak 32 (84,2%), dan kategori puas sebanyak 6 (15,8%). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di unit rawat inap secara umum dalam kategori puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Hasan, 2023) menekankan pentingnya dimensi tangible dalam memberikan kesan pertama yang baik kepada pasien, yang berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Dimensi tangible mencakup berbagai aspek fisik dari layanan, seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan peralatan, yang semuanya berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Oleh karena itu, meskipun fasilitas fisik sudah cukup baik, penting untuk terus menjaga dan memperbaiki fasilitas agar tetap memenuhi standar yang diinginkan oleh pasien.

Berdasarkan penjelasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Tilango pada dimensi Tangible dengan kategori paling tinggi yaitu (84,2%) dengan kategori dan presentasi paling rendah (15,8%) dengan kategori cukup puas.

Metode Customer Satisfaction Index di tinjau dari

Karakteristik Emphthy Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tilango, sebanyak 38 responden, ditinjau dari dimensi emphthy (empati) pada tabel 3.6 responden yang memiliki karakteristik emphthy menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori puas sebanyak 34 (89,5%), dan kategori sangat puas sebanyak 4 (10,5%). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di unit rawat inap secara umum dalam kategori puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Perez-Fuentes dkk., 2020) menunjukkan bahwa empati dalam perawatan kesehatan sangat penting untuk membangun hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan. Empati memungkinkan petugas kesehatan untuk lebih memahami kebutuhan dan kekhawatiran pasien, yang pada gilirannya membantu mereka memberikan perawatan yang lebih sesuai dan responsif.

Berdasarkan penjelasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Tilango pada dimensi Emphaty dengan kategori paling tinggi yaitu (89,5%) dengan kategori dan presentasi paling rendah (10,5%) dengan kategori puas.

Metode Customer Satisfaction Index di Tinjau dari Karakteristik Reliability

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tilango, sebanyak 38 responden, ditinjau dari dimensi reliability (kehandalan) pada tabel 3.7 responden yang memiliki karakteristik reliability menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori puas sebanyak 36 (94,7%), dan kategori cukup puas sebanyak 2 (5,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di unit rawat inap secara umum dalam kategori puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Ali dkk., 2023) bahwa pasien merasa puas dengan kemampuan Puskesmas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan akurat, menggaris bawahi bahwa kehandalan adalah salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien, di mana pasien mengharapkan layanan yang dapat diandalkan dan sesuai dengan harapan mereka. Kehandalan dalam layanan kesehatan sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan.

Berdasarkan penjelasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Tilango pada dimensi reliability dengan kategori paling tinggi yaitu (94,7%) dengan kategori puas dan presentasi paling rendah (15,8%) dengan kategori cukup puas.

Metode Customer Satisfaction Index di Tinjau dari Karakteristik Responsiveness

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tilango, sebanyak 38 responden, ditinjau dari dimensi responsiveness (daya tanggap) pada tabel 3.8 responden yang memiliki karakteristik responsiveness menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori puas 32 (84,2%) mampu menanggapi keluhan/saran dari pelanggan dan kategori cukup puas 6 (15,8%) yang menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan bisa lebih memperkuat pengalaman pasien di Puskesmas Tilango. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di unit rawat inap secara umum dalam kategori puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Mrabet dkk., 2022) menemukan bahwa daya tanggap dalam pelayanan kesehatan berhubungan langsung dengan kepuasan pasien, di mana pasien menghargai ketika petugas kesehatan cepat dalam memberikan bantuan dan menjawab pertanyaan mereka. Dimensi ini mencakup kemampuan petugas untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien, serta kesediaan mereka untuk membantu pasien dalam situasi yang mendesak.

Berdasarkan penjelasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Tilango pada dimensi responsiveness dengan kategori paling tinggi yaitu (84,2%) dengan kategori puas dan presentasi paling rendah (15,8%) dengan kategori tidak puas.

Metode Customer Satisfaction Index di Tinjau dari Karakteristik Assurance

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Tilango, sebanyak 38 responden, ditinjau dari dimensi assurance (kepastian) pada tabel 3.9 responden yang memiliki karakteristik assurance menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam kategori puas 32 (84,2%) dan kategori cukup puas sebanyak 6 (15,8%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan di unit rawat

inap secara umum dalam kategori cukup puas. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut (Joudeh, 2023) menunjukkan bahwa jaminan dalam layanan kesehatan mencakup keyakinan pasien terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas kesehatan, yang penting untuk menciptakan rasa aman bagi pasien. Meskipun pasien sudah merasa cukup yakin dengan kompetensi petugas, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, Puskesmas Tilango telah mencapai kualitas layanan yang baik dalam berbagai dimensi, namun perbaikan berkelanjutan dalam aspek assurance dan responsiveness akan lebih meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan. Berdasarkan penjelasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Puskesmas Tilango pada dimensi assurance dengan kategori paling tinggi yaitu (84,2%) dengan kategori puas dan presentasi paling rendah (15,8%) dengan kategori cukup puas.

Berdasarkan perhitungan, nilai Customer Satisfaction Index (CSI) Puskesmas Tilango mencapai 71,55%, yang termasuk dalam kategori puas (rentang 66%-80,99%). Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan di beberapa dimensi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah indikator penting dalam menilai kualitas layanan kesehatan, dan CSI yang baik dapat berkontribusi pada loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Setiawati, 2023). Oleh karena itu, meskipun hasilnya memuaskan, Puskesmas Tilango harus terus berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

Nilai CSI yang mencapai 71,55% mencerminkan bahwa Puskesmas Tilango telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan pasien. (Setiawati, 2023) menekankan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, komunikasi antara pasien dan petugas kesehatan, serta pengalaman pasien sebelumnya. Puskesmas Tilango perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, sekaligus memastikan pasien merasa dihargai dan terlayani dengan baik di setiap aspek pelayanan.

Namun, meskipun nilai CSI menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, Puskesmas Tilango perlu memperhatikan area yang masih memerlukan perbaikan. Penelitian oleh (Oweis et al., 2022) menunjukkan bahwa meskipun pasien merasa puas, mereka tetap mengharapkan adanya peningkatan di beberapa aspek layanan. Oleh karena itu, Puskesmas Tilango perlu melakukan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan dan mengumpulkan umpan balik dari pasien untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam hal fasilitas maupun interaksi antara pasien dan petugas.

Salah satu dimensi yang perlu diperhatikan adalah dimensi assurance (jaminan), yang mencerminkan keyakinan pasien terhadap kompetensi petugas kesehatan. Meskipun pasien merasa cukup yakin dengan kompetensi petugas, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal komunikasi dan penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai layanan yang diberikan (Al-Subhi et al., 2020). Selain itu, dimensi responsiveness (daya tanggap) juga sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. (Yilmaz et al., 2023) menyatakan bahwa daya tanggap petugas terhadap kebutuhan pasien dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan. Oleh karena itu, Puskesmas Tilango perlu memastikan pelatihan yang berkelanjutan untuk petugas kesehatan agar mereka lebih responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga layanan yang diberikan semakin optimal dan dapat memenuhi harapan pasien.

Keterbatasan Penelitian Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya melihat Kepuasan Pelanggan pada satu Puskesmas yang ada di wilayah Kab.Gorontalo. Disamping itu, peneliti hanya menggunakan satu metode dalam mengukur Kepuasan Pelanggan tanpa membandingkan dengan metode yang lain.

KESIMPULAN

Satisfaction Index (CSI) pada pasien di Puskesmas Tilango, dapat disimpulkan sebagai berikut:
1) Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Puskesmas Tilango secara keseluruhan berada

pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 71,55%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Tilango sudah memenuhi harapan sebagian besar pasien, meskipun masih ada beberapa aspek yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut. 2) Untuk peningkatan kualitas layanan Puskesmas yang lebih optimal, pihak puskesmas harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain: parkir motor/mobil di puskesmas, pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial pelanggan, kecepatan dan ketepatan proses administrasi, kemampuan menanggapi keluhan/kritik/saran, jaminan kepercayaan terhadap pelayanan.

SARAN

Kepada pihak puskesmas agar dapat memberikan pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi, tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan pelanggan/pasien sehingga Puskesmas Tilango akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

Kepada mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat UNG agar dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan bacaan, informasi dan sebagai bahan referensi khususnya bagi mahasiswa Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan bagi penelitian sebelumnya.

Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain dalam penelitian terkait Analisis Kepuasan Pelanggan agar dapat menjadi pembandingan dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Fristi Hidayat, Laode Mohammad Fitrawan, Yusniati Dwi Pemudi, Sunandar Ihsan, Ruslin, Mentari Bafadal, Nurwati, R. (2020). Metode Servqual Analysis Of Quality Service Towards Out- Patient Satisfaction Puskesmas Puruwatu Kendari City.6-12.
- Afriosa, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Agustien, G. S., Suhardiana, E., & Sidik, F. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas Bungur Sari Tasikmalaya. In *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya (Vol.1, No.1, pp.104-112)*.
- Amjad, S., Ari Widodo. (2020) Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Important Performance Analysis (IPA) di Asia Afrika. *Jurnal Ilmiah*.(4).
- Anita, B., Febriawati, H., & Yandrizal. (2019). *Puskesmas Dan Jaminan Kesehatan Nasional*. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Dika Hamdani, (2019). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Komunikasi UIN Suska Riau sebagai pengakses internet pada situs detik. (9).
- Halim, Q, Karima, Dina, R, Encep, F, (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2).
- Hatijar, H, Utama, R.P., & Toyo, D.S (2021). Hubungan kepuasan terhadap kualitas pelayanan di puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 585-591.
- Inneke, V, Ronaldo R, Bryan R., (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Tatelu. Universitas Katolik Manado
- Lestari, T.R.P. (2020). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan', *Kajian*, 23(3), Pp.157-174.
- Masriyatun, Nanang W, Maya Y. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) *Jurnal*, (8)
- Mongilala, W. F., Kawatu, P. A., & Korompis, G. E. (2018). Analisis Pelaksanaan Program Kesehatan Kerja Di Puskesmas Sonder Kabupaten Minahasa. *KESMAS: Jurnal Kesehatan*.

- Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, 7(5).
Profil Kesehatan Indonesia, (2023)
Roekmono, E., Suprihanto, J., & Widiastuti, N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di UPT Puskesmas Keduggalar Kabupaten Ngawi Tahun 2019 (Doctoral dissertation, STIE Widya Wiwaha).
Rohmadhani,D. (2021). Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan diPuskesmas Pacet Kabupaten Mojokerto (Doctoral dissertation, Stikes Bina Sehat PPNI).