

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BATUJAJAR KABUPATEN BANDUNG BARAT

Sindi Sulistiani

Universitas Teknologi Digital - sindi10120697@digitechuniversity.ac.id

Ady Tia Ramadhan, S.T., M.M

Universitas Teknologi Digital - adytia@digitechuniversity.ac.id

ABSTRAK

Tujuan_ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Batujajar.

Desain/Metode_ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memberikan gambaran dan penjelasan mendalam mengenai keadaan yang diteliti terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batujajar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara langsung dengan pasien dan pegawai puskesmas Batujajar. Analisis data menurut Miles & Huberman (2014), dilakukan dengan menggunakan langkah - langkah yaitu penyajian data, reduksi data, verifikasi atau interpretasi data dan penarikan kesimpulan.

Temuan_ Kesehatan masyarakat Indonesia masih menjadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana masyarakat yang perekonomiannya menengah ke bawah masih kesulitan mendapatkan pelayanan pengobatan. Pemerintah Kabupaten Bandung Barat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat salah satunya di Puskesmas Batujajar. Namun, upaya tersebut belum mencapai hasil optimal atau kepuasan yang diinginkan. Pasien dan keluarganya sering mengeluhkan tentang waktu tunggu yang terlalu lama untuk pelayanan administrasi, kebersihan toilet yang kurang terjaga, dan sikap kurang ramah dari beberapa petugas di Puskesmas Batujajar dan kurangnya empati terhadap pasien, serta ketidaksesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diberikan.

Implikasi_ Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan pasien pada Puskesmas Batujajar sebagian besar masuk dalam kategori baik, dilihat dari aspek tangibles (ketampakan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan dan kepastian), dan empathy (empati). Namun masih ada sedikit keluhan yang didapatkan pada pasien dilihat dari aspek reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap). Selain itu, kepuasan pasien pada Puskesmas Batujajar sebagian besar merasakan kepuasan dalam tingkat puas dilihat dari aspek responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan dan kepastian), dan empathy (empati). Namun ada beberapa yang masih kurang puas dilihat dari aspek tangibles (ketampakan fisik), dan reliability (keandalan)

Tipe Penelitian_ Studi Empiris

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

I. Pendahuluan

Kesehatan adalah aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia sehari-hari, sebagaimana ditegaskan dalam Deklarasi Hak Asasi Manusia PBB tahun 1948 tertanggal 10 November 1948 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas taraf kehidupan yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya sendiri dan keluarganya. Sehat bukan hanya berarti bebas dari

penyakit, tetapi juga merupakan kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang memungkinkan setiap individu untuk hidup secara produktif secara ekonomi.

Kesehatan masyarakat Indonesia masih menjadi permasalahan dan persoalan bagi negara dan pemerintah dimana masyarakat yang perekonomiannya menengah ke bawah masih kesulitan mendapatkan pelayanan pengobatan Rumah Sakit dan Puskesmas merupakan bagian dari sistem kesehatan, maka di haruskan mampu untuk menciptakan keunggulan dalam memberikan pelayanan yang baik misalnya keunggulan dalam memberikan pelayanan yang baik misalnya keunggulan dalam berinovasi dan juga unggul dalam merespon kebutuhan pasien. Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini diukur berdasarkan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan yang diinginkan saat berobat.

Pada era globalisasi ini, persaingan di bidang pelayanan kesehatan, termasuk di antara Puskesmas, semakin ketat seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat. Salah satu penyebab terjadinya ketidakpuasan adalah masalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tidak memadai dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan penurunan jumlah kunjungan. Hal itu akan membuat pasien menjadi merasa kecewa, dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra puskesmas yang tidak bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat salah satunya di Puskesmas Batujajar. Puskesmas Batujajar berada di Jl. Raya Batujajar No. 383 Batujajar timur, Kecamatan Batujajar, Kab. Bandung Barat, Jawa Barat. Puskesmas Batujajar telah menyediakan berbagai layanan dan fasilitas. Namun, upaya tersebut belum mencapai hasil optimal atau kepuasan yang diinginkan. Pasien dan keluarganya sering mengeluhkan tentang waktu tunggu yang terlalu lama untuk pelayanan administrasi, kebersihan toilet yang kurang terjaga, dan sikap kurang ramah dari beberapa petugas. Menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien adalah kunci dalam upaya memperbaiki layanan. Beberapa keluhan yang mencuat meliputi kurangnya keramahan dari sebagian petugas, kurangnya empati terhadap pasien, dan ketidaksesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diberikan. Pekerja di Puskesmas seharusnya mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Citra positif sebuah Puskesmas tidak hanya dibangun melalui kegiatan hubungan masyarakat, tetapi juga melalui penciptaan kepuasan bagi klien/pasien dan upaya untuk memperkenalkan pencapaian tersebut kepada masyarakat luas. Selama ini, masyarakat telah lama mengeluh tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang jauh dari harapan. Namun, hingga saat ini, tidak terlihat adanya perbaikan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Padahal, tujuan utama dari pelayanan tersebut seharusnya adalah meningkatkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Batujajar.

II. Kajian Teori Manajemen

“Manajemen” berasal dari kata Perancis kuno "ménagement", yang berarti “seni melaksanakan dan mengatur”. Manajemen, menurut George R. Terry, adalah suatu proses khusus yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sedangkan Menurut (Hasibuan, 2016), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Lilis Sulastri (2014) dalam (Setiadi, Pertiwi, & Yuliawati, 2022), mendefinisikan bahwa manajemen adalah suatu seni mengatur yang melibatkan proses, cara, dan tindakan tertentu, seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian/pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Berdasarkan definisi tersebut, disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu yang mengatur proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian dalam pemanfaatan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

organisasi adalah suatu struktur yang disusun secara sengaja dengan melibatkan orang-orang untuk mencapai tujuan tertentu Amirullah (2015).

Organisasi

Asal kata "Organisasi" berasal dari bahasa Yunani "Organon," yang memiliki arti "alat" atau "tool". Menurut Stephen P. Robbins dalam (Fithriyyah, 2021), organisasi adalah entitas sosial yang terkoordinasi secara sadar, dengan batasan yang dapat diidentifikasi, dan beroperasi secara berkelanjutan untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan bersama. Sedangkan menurut Ismainar (2015) dalam (Fauzi & Febriyani, 2019), menjelaskan bahwa organisasi merupakan tempat di mana individu berkumpul dan bekerja secara terorganisir, terencana, dan dipimpin untuk mencapai tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien dan efektif. Ini melibatkan penggunaan uang, material, mesin, metode, lingkungan, sarana prasarana, data, dan elemen lainnya. Dari rangkuman definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa organisasi dibentuk dengan tujuan untuk mencapai suatu target bersama. Meskipun tujuan tersebut mungkin sulit, namun dengan adanya kerja sama dalam sebuah organisasi, pencapaian tujuan tersebut menjadi lebih mudah.

Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit adalah proses koordinasi yang melibatkan berbagai sumber daya melalui tahap perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, manajemen lingkungan rumah sakit merupakan proses dinamis yang mengharuskan adaptasi dan penyesuaian terus-menerus terhadap perubahan internal seperti sumber daya dan proses rumah sakit, serta eksternal seperti perubahan dalam regulasi hukum atau perkembangan teknologi.

Puskesmas

Puskesmas merupakan sebuah entitas organisasi kesehatan yang berfungsi sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat, dengan fokus pada partisipasi aktif masyarakat serta penyediaan pelayanan menyeluruh dan terpadu kepada penduduk di daerah kerjanya dalam berbagai kegiatan pokok.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Wahyudiyono, 2021), kualitas pelayanan adalah evaluasi pelanggan terhadap keunggulan atau keistimewaan produk atau layanan secara menyeluruh, dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Tjiptono Indrasari (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, disertai dengan keakuratan dalam cara penyampaian, dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas yang efektif tidaklah ditentukan oleh pandangan pihak penyedia layanan, tetapi lebih bergantung pada pandangan konsumen. Konsumenlah sebagai pihak yang memanfaatkan dan menikmati layanan tersebut, sehingga penilaian merekalah yang seharusnya menentukan kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia jasa. Terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kualitas jasa, yaitu harapan terhadap pelayanan dan persepsi terhadap pelayanan yang sebenarnya.

Untuk memudahkan penilaian dan pengukuran kualitas layanan, dikembangkan sebuah alat yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*). SERVQUAL merupakan suatu skala multi-item yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, mencakup lima dimensi menurut Zeithaml dalam (Sudarso, 2016):

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Kepuasan Pasien

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “puas” yang memiliki makna merasa senang atau perasaan yang bersifat memuaskan, menyenangkan, atau memberikan kelegaan. Kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2014), Pasien yang merasa puas cenderung lebih loyal terhadap rumah sakit, dan mereka akan kembali serta terus menggunakan layanan di sana. Sebaliknya, jika pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar mereka tidak akan kembali ke rumah sakit tersebut.

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, terdapat empat metode yang dapat digunakan menurut menurut Gurning dan Pratama (2017):

1. Sistem Keluhan dan Saran.
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*.
3. *Lost Customer Analysis*.
4. Survei Kepuasan Pelanggan.

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memberikan gambaran dan penjelasan mendalam mengenai keadaan yang diteliti terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Batujajar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara langsung dengan pasien dan pegawai puskesmas Batujajar. Analisis data menurut Miles & Huberman (2014), dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penyajian Data: Mengumpulkan dan mengorganisasikan data ke dalam kategori atau kelompok yang relevan.
2. Reduksi Data: Memilih data yang relevan dan mendukung dalam pemecahan masalah, interpretasi, atau penjelasan.
3. Verifikasi atau Interpretasi Data: Memahami makna dari data yang disajikan, tidak hanya secara harfiah tetapi juga menafsirkan implikasinya.
4. Penarikan Kesimpulan: Memformulasikan makna dari hasil penelitian dalam kalimat pendek, padat, dan mudah dipahami.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Hasil

Salah satu puskesmas yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung Barat adalah Puskesmas Batujajar. Sebagai salah satu dari 32 puskesmas di Kabupaten Bandung Barat. Kecamatan Batujajar memiliki populasi 111.472 jiwa dan kepadatan penduduk sekitar 461 jiwa per km². Puskesmas Batujajar ini termasuk dalam kategori puskesmas perkotaan, dengan luas wilayah 32.03. km² dan berbatasan dengan: Kecamatan Padalarang di sebelah utara, Kecamatan Cihampelas di sebelah selatan, Kota Cimahi di sebelah timur, dan Kecamatan Saguling di sebelah barat. terbagi menjadi 7 Desa yaitu Desa Batujajar Barat, Batujajar Timur, Galanggang, Giriasih, Selacau, Pangauban, Cangkorah, 116 RW (Rukun Warga) serta 412 RT (Rukun Tetangga).

Tabel 1 Jenis Pelayanan di Puskesmas Batujajar

NO	JENIS PELAYANAN
1	Kesehatan ibu dan anak
2	Keluarga Berencana
3	Balai Pengobatan Umum
4	Balai Pengobatan Gigi
5	Balai Pengobatan Lansia
6	Imunisasi
7	Konsultasi Gizi

8	MTBS
9	Poli TB Paru
10	<i>Nursing Center</i>
11	Klinik Sanitasi
12	Klinik Konsultasi Reproduksi
13	Laboratorium
14	Farmasi
15	USG
16	Persalinan PONED 24 Jam
17	Pelayanan Pemeriksaan IVA Tes

Tabel 2 Daftar Tenaga Kerja Puskesmas Batujajar

NO	JENIS TENAGA KERJA	JUMLAH
1	Dokter Umum	4
2	Dokter Gigi	1
3	Apoteker	2
4	Bidan	22
5	Perawat	9
6	Perawat Gigi	1
7	Nutrisionis	2
8	Analisis	2
9	Sanitarian	2
10	Penyuluh	2
11	Asisten Apoteker	1
12	Rekam Medik	1
13	Administrasi Umum	2
14	Akuntan	1
15	Sopir Ambulan	1
16	Keamanan	1
17	Kebersihan	1

Tabel 3 Karakteristik Informan

NO	NAMA	USIA	PEKERJAAN	PASIHEN
1	Sri	22	Wiraswasta	Kesehatan Ibu dan Anak
2	Lilis	40	Ibu Rumah Tangga	Keluarga Berencana
3	Atik	37	PNS	Kesehatan Umum
4	Dea	22	Ibu Rumah Tangga	Persalinan PONED 24 Jam
5	Siti	25	Ibu Rumah Tangga	USG
6	Kia	59	Ibu Rumah Tangga	Imunisasi
7	Aliyah	40	Ibu Rumah Tangga	Poli Gigi
8	Wina	25	Wiraswasta	Laboratorium
9	Dian	33	Wiraswasta	Konsultasi Gizi
10	Chantika	24	Wiraswasta	Farmasi

Pembahasan

Berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini maka wawancara diarahkan pada fokus penelitian yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada

Puskesmas Batujajar. Kualitas pelayanan kesehatan diukur dengan lima aspek yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

1. **Tangibles (Ketampakan Fisik)**

Aspek *tangibles* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Puskesmas Batujajar telah memiliki fasilitas yang cukup memadai, baik peralatan medis maupun non medis, serta kendaraan dinas untuk mendukung pelayanan kesehatan. Fasilitas ini mencakup ruang tunggu yang bersih dan nyaman dan ruang pemeriksaan yang bersih dan didukung dengan peralatan yang cukup lengkap. Yang sebagian besar pasien merasa puas. Namun, kebersihan toilet masih menjadi keluhan beberapa pasien.

2. **Reliability (Keandalan)**

Aspek keandalan dalam Puskesmas Batujajar merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang dijanjikan kepada pasien. Ini melibatkan berbagai aspek, termasuk keseriusan karyawan dalam merawat pasien, perhatian yang diberikan kepada pasien yang menghadapi masalah, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dan keakuratan karyawan dalam menangani masalah yang dihadapi pasien.

Dalam penelitian ini, untuk aspek *reliability* (keandalan) hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Batujajar dengan sungguh-sungguh melayani pasien yang sedang sakit, yaitu memberikan pertolongan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan kesehatan. Hasil wawancara dengan sepuluh informan menunjukkan bahwa enam pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas Batujajar. Sementara empat pasien merasa kurang puas dan mengeluhkan terhadap lamanya proses pendaftaran. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan pelayanan administrasi untuk meningkatkan kepuasan pasien sangat diperlukan.

3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Aspek ketanggapan (*responsiveness*) adalah sikap yang ditunjukkan oleh tim medis maupun non-medis dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Ini termasuk seberapa cepat karyawan memberikan pelayanan, bagaimana karyawan merespons pasien, sejauh mana mereka membantu mengatasi kesulitan pasien, dan kemampuan mereka menyampaikan informasi dengan jelas kepada pasien.

Puskesmas Batujajar berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya, salah satunya dengan memprioritaskan pelayanan yang cepat, dengan semaksimal mungkin untuk bergerak cepat dalam memberikan pelayanan, menyederhanakan proses administrasi agar lebih praktis, dan memastikan tenaga kesehatan yang bertugas datang tepat waktu. Di samping memberikan pelayanan yang cepat, Puskesmas Batujajar juga responsif terhadap permintaan-permintaan kecil dari pasien, seperti memberikan informasi tentang dokter yang sedang bertugas jika diminta.

Dalam penelitian ini, hasilnya menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan dokter dan perawat, namun kurang puas dengan pelayanan farmasi karena penjelasan obat terlalu cepat sehingga pasien kurang paham tentang yang di jelaskan dan waktu tunggu yang lama. Oleh karena itu, Diharapkan pihak puskesmas lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas kinerja dari petugas pelayanan farmasi agar pasien merasa dirinya benar puas dan nyaman apabila berobat di puskesmas batujajar sehingga menimbulkan rasa untuk mendorong pasien untuk kembali berobat di Puskesmas Batujajar.

4. **Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

Aspek kepastian (*assurance*) melibatkan pengetahuan yang luas, keramahan, dan kesopanan yang harus dimiliki oleh tim medis dan non-medis dalam membina rasa percaya dan keyakinan para pasien. Ini mencakup kompetensi karyawan Puskesmas, kepercayaan pasien terhadap karyawan, kesabaran karyawan dalam memberikan layanan, keramahan karyawan, dan dukungan dari Puskesmas kepada karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Dalam hal ini, Puskesmas Batujajar memiliki karyawan yang kompeten dalam bidangnya masing-masing. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan Puskesmas Batujajar selalu bersikap sabar menghadapi pasien dari berbagai latar belakang dan usia. Selain bersabar, karyawan Puskesmas Batujajar juga bersikap ramah. Mereka percaya bahwa sebagai penyedia layanan, penting bagi mereka untuk bersikap ramah kepada yang menerima

layanan di Puskesmas Batujajar agar tercipta kesepahaman dan hubungan yang baik selama proses penggunaan layanan di Puskesmas Batujajar.

Dalam penelitian ini untuk aspek kepastian (*assurance*), hasilnya menunjukkan bahwa pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan dokter dan merasa cocok saat berobat di Puskesmas Batujajar.

5. *Emphaty* (Empati)

Aspek empati (*empathy*) adalah kemampuan dari pihak puskesmas untuk memberikan perhatian yang personal kepada para pasien. Ini mencakup dokter dan perawat di puskesmas yang memberikan perhatian secara individual kepada pasien, pemahaman karyawan akan kebutuhan dan perasaan pasien, serta kesungguhan puskesmas dalam melayani kepentingan pasien. Bersikap empati terhadap pasien adalah kunci dalam memberikan perawatan yang baik dan menyeluruh. Bersikap empati berarti benar-benar mendengarkan apa yang dikatakan pasien dengan penuh perhatian, tanpa menginterupsi atau menilai. Menyampaikan kepedulian dan empati dengan ekspresi wajah yang ramah, kontak mata, dan bahasa tubuh yang mendukung.

Dalam penelitian ini untuk aspek empati (*empathy*), hasilnya menunjukkan bahwa pasien Puskesmas Batujajar sudah merasa puas terkait dengan pemahaman dan sikap petugas saat menangani pasien. Oleh karena itu, pihak puskesmas perlu mempertahankan kualitas kinerja Puskesmas Batujajar.

V. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Batujajar sebagian besar masuk dalam kategori baik, dilihat dari aspek *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (empati). Namun masih ada sedikit keluhan yang didapatkan pada pasien dilihat dari aspek *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap). Selain itu kepuasan pasien pada Puskesmas Batujajar sebagian besar merasakan kepuasan dalam tingkat puas dilihat dari aspek *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (empati). Namun ada beberapa yang masih kurang puas dilihat dari aspek *tangibles* (ketampakan fisik), dan *reliability* (keandalan).

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien pada Puskesmas Batujajar yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yaitu:

A. Kualitas Pelayanan

1. Keandalan:

- 1) Pastikan puskesmas beroperasi sesuai jadwal dan minimalkan waktu tunggu
- 2) Lakukan pelatihan rutin untuk memastikan staf medis konsisten dalam diagnosis dan perawatan

2. Daya Tanggap:

- 1) Sediakan sistem antrean yang efisien untuk mengurangi waktu tunggu pasien.
- 2) Berkomunikasi dengan jelas dan ramah dengan pasien tentang prosedur dan waktu tunggu.

3. Pastikan informasi tentang pelayanan dan kontak darurat mudah diakses oleh pasien.

B. Kepuasan Pasien

1. Ketampakan Fisik (*Tangibles*):

- 1) Perbaiki kondisi bangunan dan perabotan puskesmas.
- 2) Rancang ulang ruang tunggu agar lebih nyaman.
- 3) Sediakan informasi yang jelas tentang layanan.

2. Keandalan (*Reliability*):
 - 1) Patuhi jadwal operasional dengan ketat.
 - 2) Audit prosedur pelayanan secara berkala.
 - 3) Tanggapi keluhan pasien dengan cepat dan baik.

Daftar Pustaka

- Fauzi, D. M., & Febriyani, H. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pondok Aren Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Public Administration Journal*, 3(2), 182-192.
- Fithriyah, M. U. (2021). *DASAR-DASAR TEORI ORGANISASI*. Jakarta: iRdev.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, & Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Setiadi, A. D., Pertiwi, W., & Yuliawati, J. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Proses Pembuatan Surat Jalan Pada PT. Machiko Jaya Indonesia. *JMMA: Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi*, 2(3), 594-600.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wahyudiyono. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan "Buka Lapak" Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Kampus Ama Yogyakarta). *Jurnal Solusi*, 16(1), 39-51.