

Pelaksanaan Program Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ibrahim Adjie

Implementation of the Patient Satisfaction Improvement Program at Ibrahim Adjie Community Health Center

Aulia Rahmawati¹, Harry Nugraha²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Aulia Rahmawati¹, Harry Nugraha² email: aulia10121691@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 16/07/2025
Diterima: 21/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Pelaksanaan Program, Kepuasan
Pasien

A B S T R A K

Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan kesehatan terutama di fasilitas tingkat pertama seperti Puskesmas mendorong setiap pusat layanan untuk terus berbenah. Bagi Puskesmas Ibrahim Adjie di Kota Bandung, kepuasan pasien adalah tolok ukur utama kepercayaan publik. Sayangnya, upaya meningkatkan kepuasan itu masih dibayangi kendala: mulai dari keterbatasan sumber daya hingga koordinasi antarbidang yang belum selalu mulus. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif. Data dihimpun lewat observasi, wawancara mendalam, serta telaah dokumen. Lima informan dipilih secara purposif: dua orang petugas puskesmas dan tiga pasien. Seluruh data dianalisis secara induktif untuk menggali makna di balik pengalaman para informan. Fokus utama riset adalah menelusuri bagaimana program peningkatan kepuasan pasien dirancang, dijalankan, hambatan apa saja yang muncul, dan bentuk dukungan yang diterima. Temuan riset memperlihatkan bahwa program peningkatan kepuasan pasien dijalankan secara terencana melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saban semester. Hasil survei dibedah dalam rapat mutu, lalu dijadikan pijakan untuk memperbaiki layanan. Keberhasilan program terutama ditopang oleh dukungan manajemen, keterlibatan aktif seluruh unit pelayanan, dan tindak lanjut serius terhadap keluhan pasien. Meski pekerjaan teknis tenaga kesehatan cukup padat, program ini terbukti mampu mendongkrak mutu pelayanan sekaligus menumbuhkan kepuasan pasien.

A B S T R A C T

The high expectations of the community towards the quality of health services, especially in first-level facilities such as Community Health Centers, encourage every service center to continue to improve. For the Ibrahim Adjie Community Health Center in Bandung City, patient satisfaction is the main benchmark of public trust. Unfortunately, efforts to improve satisfaction are still overshadowed by obstacles: ranging from limited resources to coordination between fields that is not always smooth. This study uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and document reviews. Five informants were selected purposively: two community health center officers and three patients. All data were analyzed inductively to explore the meaning behind the experiences of the informants. The main focus of the research was to explore how the patient satisfaction improvement program was designed, implemented, what obstacles emerged, and the form of support received. The research findings show that the patient satisfaction improvement program was implemented in a planned manner through the Community Satisfaction Survey (SKM) every semester. The survey results were dissected in a quality meeting, then used as a basis for improving services.

Keywords:
Program Implementation,
Patient Satisfaction
This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362
p – ISSN: 2614-6681

1. Pendahuluan

Puskesmas merupakan layanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat. (Kemenkes RI, 2014). Kepuasan pasien menjadi indikator kunci dalam menilai mutu pelayanan. Berdasarkan standar Kementerian Kesehatan, tingkat kepuasan pasien ditargetkan >95% (Meisyaroh, 2023). Di Puskesmas Ibrahim Adjie, upaya peningkatan kepuasan pasien menjadi fokus utama untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala seperti keterbatasan fasilitas dan koordinasi lintas unit (Chanafi, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menggali pelaksanaan program peningkatan kepuasan pasien, strategi yang digunakan, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap mutu layanan.

2. Kajian Teori

Pelaksanaan program didefinisikan sebagai proses melaksanakan rencana yang sudah disusun untuk meraih target yang diinginkan. (Insani, 2022). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pasien setelah menerima layanan kesehatan, yang dibandingkan dengan harapannya (Supranto, 2011). Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien dipengaruhi oleh lima dimensi: Faktor-faktor seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Berdasarkan penelitian sebelumnya, SKM merupakan salah satu metode efektif untuk menilai kepuasan pasien dan memperbaiki mutu layanan (Hidayat, 2022).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yang terdiri atas dua tenaga kesehatan Puskesmas dan tiga orang pasien. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara induktif untuk menemukan makna dari pengalaman para informan. Unit analisis dalam studi ini adalah program peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas Ibrahim Adjie.

4. Hasil Dan Pembahasan

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa Puskesmas Ibrahim Adjie secara rutin melaksanakan SKM setiap semester. Hasil SKM dibahas dalam rapat mutu dan dijadikan dasar untuk perbaikan layanan, seperti penambahan jadwal petugas kebersihan dan perbaikan fasilitas toilet. Faktor pendukung pelaksanaan program meliputi dukungan penuh manajemen, keterlibatan lintas unit pelayanan, dan tindak lanjut terhadap keluhan pasien. Hambatan yang ditemukan antara lain padatnya jadwal pelayanan sehingga petugas kadang lupa menyebarkan kuesioner SKM. Pasien yang diwawancarai mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan, terutama terkait keramahan petugas dan efektivitas pengobatan.

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan program untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Ibrahim Adjie secara umum sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari keterlibatan aktif manajemen, partisipasi dari seluruh unit pelayanan, serta adanya tindak lanjut terhadap hasil survei kepuasan masyarakat. Meski begitu, masih ditemukan beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan yang berguna dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas lainnya, serta dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pelaksanaan program serupa di masa mendatang.

6. Ucapan Terimakasih

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Harry Nugraha, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, atas segala bimbingan dan arahnya selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh jajaran di Puskesmas Ibrahim Adjie atas kerja sama dan dukungan yang diberikan. Tidak lupa, saya menyampaikan rasa terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang senantiasa memberikan semangat, doa, serta dukungan hingga akhirnya penelitian ini dapat saya selesaikan dengan baik.

7. Referensi

- Anjani, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. Retrieved from <https://ojs.nchat.id/index.php/nchat/article/view/7/32>
- Ayuningtyas, A. (2023). Metode Analisis Data, Contoh dan Teknik Analisis Data. Retrieved from <https://dosenppkn.com/metode-analisis-data/>
- Badriyah, S. (2021). kerangka konseptual. Retrieved from <https://www.gramedia.com/literasi/kerangka-konseptual/?srsId=AfmBOoo1HfhIB JP1DGf3xe2GVE2ClVf9cGmP2J2011G3yxQhMKi9neH>
- Bima, R. (2023). Tinjauan Pustaka. Retrieved from https://repository.stikespantiwaluya.ac.id/id/eprint/335/3/STIKESPW_Amadeus%20Ryan%20Arya%20Bima_BAB%202.pdf
- Chanafi. (2022). 4 Langkah Mudah Meningkatkan Kepuasan Pasien. Retrieved from <https://trustmedis.com/blog/tips-meningkatkan-kepuasan-pasien/>
- Citraresmi, S. (2022). Pasien. Retrieved from <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/520/4/BAB%20II%20%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf>
- Hanifah, R. (2022). Kepuasan pasien. Retrieved from <https://repository.stikes-yrsds.ac.id/id/eprint/426/4/BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf>
- Hariyoko, Y. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH. Retrieved from <https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/gg/article/view/346>
- Hasan, M. (2024). Purposive sampling-metode-jenis dan contoh. Retrieved from <https://researchmethod.net/purposive-sampling/>
- Hasanah, N. (2022). Pengertian Peningkatan. Retrieved from http://etheses.iainmadura.ac.id/3289/6/Nurul%20Hasanah_18381052070_BAB%20I_PGMI.pdf
- Insani, F. D. (2022). Definisi Pelaksanaan dan Tujuan Pelaksanaan. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/danainsani7142/6371030aa4f0660265131192/definisi-pelaksanaan-dan-tujuan-pelaksanaan>
- MARGARETHA, M. (2022). Teknik pengumpulan data. Retrieved from <http://repository.upm.ac.id/4178/6/BAB%203%20MEGA%20YOLANDA%20DWI.pdf>
- Meisyaroh, M. (2023). Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Retrieved from <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/1853/1037>
- Nanda, S. (2024, April 25). Metode penelitian kualitatif, pengertian dan contoh. Retrieved from <https://www.brainacademy.id/blog/metode-penelitian-kualitatif>
- Nurputri, A. (2021). Pasien. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id/52873/3/8.%20BAB%202.pdf>
- Riadi, A. (2022). Landasan Teori. Retrieved from <http://repository.iainkudus.ac.id/7389/5/5.%20BAB%20II.pdf>
- Sahir, S. (2021). Retrieved from <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book%20Metodologi%20Penelitian%20Syafri.pdf>
- Salma. (2022, agustus 20). Menenal 12 jenis penelitian kualitatif beserta penjelasan lengkapnya. Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/jenis-penelitian-kualitatif/>
- Salma. (2023). Retrieved from <https://penerbitdeepublish.com/apa-itu-objek-penelitian/>

- Toharudin, M. (2021). Kajian Pustaka. Retrieved from [https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/9089/8/UNIKOM Nazar%20Fadillah%20Sevtiana 13.%20BAB%20II%20Kajian%20Pustaka.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/9089/8/UNIKOM+Nazar%20Fadillah%20Sevtiana+13.%20BAB%20II%20Kajian%20Pustaka.pdf)
- Ubaid, F. (2022). Tinjauan Pustaka. Retrieved from <https://repo.iai-tribakti.ac.id/890/3/BAB%20II.pdf>
- Utami, S. N. (2021). EFEKTIVITAS AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP. Retrieved from <https://journal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/1658/1365>
- Widyaningsih, N. (2023). Teori peningakatan. Retrieved from <http://repository.iainkudus.ac.id/12398/5/05.%20BAB%20II.pdf>