

# ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT MENGENAI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BIHBUL

*Analysis Of Community Perceptions Regarding The Quality Of Health Services At The Bihbul Community Health Center*

Shabira Arba Rengganis<sup>1</sup>, Resya Dwi Marselina<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen<sup>1</sup>, Program Studi AKuntansi<sup>2</sup>  
Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia<sup>1,2</sup>

shabira10121326@digitechuniversity.ac.id<sup>1</sup>,  
resyadwi@digitechuniversity.ac.id<sup>2</sup>

**Received:** April 20, 2025. **Revised:** May 10, 2025. **Accepted:** May 15, 2025 . **Issue Period:** Vol.9 No.3 (2025), Pp.1029-1037

**Abstrak:** Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Bihbul Kabupaten Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Melalui metode analisis deskriptif, pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, terutama dalam aspek profesionalisme tenaga medis dan kelengkapan fasilitas. Namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki, seperti waktu tunggu yang lama dan prosedur administrasi yang kurang efisien. Meski demikian, pelayanan kesehatan di Puskesmas Bihbul tetap berjalan optimal, dan upaya perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Persepsi masyarakat, kesehatan, kualitas pelayanan kesehatan.

**Abstract:** The quality of health services is an important factor in increasing public trust and satisfaction towards health facilities. This research aims to analyze public perceptions regarding the quality of service at the Bihbul Health Center, Bandung Regency. The research method used is a qualitative approach. Through descriptive analysis method, data collection is obtained through observation, interview, and documentation. The research results show that most of the people are satisfied with the health services provided, especially in the aspects of professionalism of medical personnel and the completeness of facilities. However, there are still several obstacles that need to be fixed, such as long waiting times and less efficient administrative procedures. However, health services at the Bihbul Health Center are still running optimally, and improvement efforts continue to be made to increase public satisfaction.

**Keywords:** Public perception, health, quality of health services.



DOI: 10.52362/jisamar.v9i3.1896

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## I. PENDAHULUAN

Kesehatan setiap manusia menjadi salah satu indikator primer kesejahteraan masyarakat. berdasarkan Organisasi Kesehatan dunia (WHO), kesehatan didefinisikan menjadi keadaan sejahtera secara fisik, mental, serta sosial yang optimal, bukan hanya ketiadaan penyakit atau kecacatan. Definisi ini menekankan konsep kesehatan menjadi sebuah keadaan yang melibatkan keseimbangan keseluruhan yang berasal dari berbagai aspek kehidupan. Kesehatan merupakan keadaan sehat seseorang, baik secara fisik, jiwa, juga sosial dan bukan sekadar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif [1]. Kesehatan sangat penting sebagai kebutuhan dasar manusia, di mana kesehatan menjadi salah satu aspek esensial dari kebutuhan fisiologis. Sebagai kebutuhan yang berada pada dasar piramida, kesehatan menjadi fondasi untuk tercapainya kebutuhan lain seperti rasa aman, hubungan sosial, hingga aktualisasi diri. Ketika kesehatan tidak terpenuhi, berbagai aspek kehidupan lainnya cenderung ikut terganggu. Secara global, berbagai tantangan kesehatan terus berkembang seiring waktu. Perubahan pola hidup, urbanisasi, dan perubahan iklim. Di Indonesia, Puskesmas berperan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dengan pendekatan promotif dan preventif. Puskesmas memiliki posisi strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan, khususnya di wilayah pedesaan dan pinggiran kota. Namun, masih terdapat tantangan seperti persepsi negatif masyarakat, keterbatasan fasilitas, dan lamanya waktu menunggu pelayanan.

Di Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat, salah satu menjadi sentral pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di Kecamatan Margahayu. Meskipun demikian, terdapat sejumlah permasalahan terkait persepsi dan kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini, terutama terkait dengan waktu tunggu yang lama, menjadi salah satu permasalahan yang sering muncul dalam survei dan wawancara awal dengan masyarakat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai faktor seperti kemampuan teknis staf medis, kondisi fasilitas fisik, prosedur administratif, dan interaksi antara pasien dan petugas kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat. Namun hingga kini masih kurang analisis mendalam tentang bagaimana masyarakat menginterpretasikan dan memberikan nilai pada setiap aspek pelayanan tersebut di tingkat Puskesmas.

Berdasarkan fenomena tersebut, Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Bihbul yang tepatnya di Jl. Pasawahan RT 01 RW 11 Desa. Sayati Kec. Margahayu, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40228. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana masyarakat melihat dan menilai kinerja Puskesmas dalam menyediakan pelayanan dasar. Dengan demikian, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk perbaikan sistem manajemen dan operasional di Puskesmas Bihbul, sekaligus meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas secara umum. Untuk memperkuat argumen mengenai kondisi persepsi masyarakat di Puskesmas Bihbul, data berikut diambil dari survei awal terhadap 10 responden:

Tabel 1. Data Persepsi Masyarakat Puskesmas Bihbul

No	Nama Responden	Persepsi Masyarakat	Alasan
1	Responden 1	Puas	Nyaman dan pelayanannya bagus
2	Responden 2	Puas	Fasilitas memadai dan pemeriksaanya detail
3	Responden 3	Puas	Penyampaian informasi obatnya sangat jelas
4	Responden 4	Puas	Tidak ada kendala
5	Responden 5	Puas	Pengarahannya pengambilan nomor antrian jelas
6	Responden 6	Puas	Staf medis yang sangat membantu dan



			ramah
7	Responden 7	Puas	Pemeriksaan dokter detail
8	Responden 8	Tidak Puas	Waktu tunggu lama dan jika nomer antrian terlewat harus ngambil nomer antrian ulang
9	Responden 9	Tidak Puas	Waktu tunggu pengambilan obat lama
10	Responden 10	Tidak Puas	Antri berjam-jam pelayanan lambat

Sumber : Hasil Olah Data Penulis

Hasil dari data tersebut menunjukkan bahwa 7 responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sedangkan 3 responden menyatakan tidak puas , terutama terkait waktu tunggu dan lambatnya pelayanan. Data ini memperkuat pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan, terutama dalam hal manajemen waktu dan efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bihbul agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret dan aplikatif.

## II. METODE DAN MATERI

### METODE PENELITIAN

#### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (misalnya perilaku, persepsi, dan lainnya) secara keseluruhan dan dengan cara deskripsi pada bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong) [2].

Jenis penelitian ini dikenal sebagai penelitian deskriptif analitik. Data yang dikumpulkan, seperti hasil observasi, wawancara, pemotretan, analisis dokumen, serta catatan lapangan, disusun oleh peneliti langsung di lokasi penelitian tanpa diubah ke dalam bentuk angka. Setelah itu, peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasi dalam bentuk angka). Pendekatan ini sejalan dengan panduan dari Glaser dan Strauss, serta diperkuat oleh temuan (Wutich dkk) [3].

Maka dari itu peneliti memilih lima orang dari masyarakat yang pernah menerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Bihbul. Kelima orang ini berperan sebagai responden yang memberikan informasi terkait topik penelitian. mengajukan sejumlah pertanyaan kepada semua responden yang berkaitan dengan Persepsi mereka, yang mencakup indikator berwujud atau bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), cepat tanggap (*Responsiveness*), keandalan atau kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan baik (*Reliability*), jaminan atau kepercayaan (*Assurance*).

#### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data tersebut dapat diperoleh melalui berbagai metode, seperti observasi dan wawancara, kemudian diproses melalui perekaman, pencatatan, serta pengetikan. Meskipun demikian, analisis kualitatif tetap mengandalkan penggunaan kata-kata yang umumnya disusun dalam bentuk teks yang lebih rinci.

Analisis data dalam penelitian kualitatif melibatkan tiga proses utama yang berlangsung secara simultan, yaitu (1) reduksi data (*data reduction*); (2) penyajian data (*data display*); dan (3) penarikan simpulan [4].

##### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses menyaring, menyederhanakan, menyoroti aspek penting, serta mengabstraksi dan mentransformasikan data dari catatan lapangan (Patilima, dalam Hardani, dkk). Proses



DOI: 10.52362/jisamar.v9i3.1896

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

reduksi ini berlangsung secara berkelanjutan selama pengumpulan data, dimulai dari penentuan kerangka konseptual, lokasi penelitian, perumusan masalah, hingga pemilihan metode penelitian. Ketika data dikumpulkan, tahap reduksi semakin berkembang melalui kegiatan seperti merangkum, memberi kode, mengidentifikasi tema, mengelompokkan data, dan membuat catatan tambahan. Reduksi data berlangsung hingga proses penyusunan laporan penelitian selesai.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles dan Huberman dalam (Hardani, dkk) penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun secara sistematis sehingga memungkinkan penarikan simpulan dan pengambilan keputusan.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Pada tahap awal, simpulan yang diperoleh masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila belum ditemukan bukti yang meyakinkan dalam proses pengumpulan data selanjutnya. Namun apabila simpulan awal tersebut diperkuat dengan bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti melakukan pengumpulan data ulang, maka simpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Simpulan adalah esensi dari hasil akhir yang mencerminkan pemikiran peneliti berdasarkan uraian sebelumnya, baik yang diperoleh melalui pendekatan induktif maupun deduktif. Simpulan tersebut harus sejalan dengan fokus, tujuan, serta hasil temuan yang telah dijelaskan dan didiskusikan. Penting untuk dipahami bahwa simpulan berbeda dari ringkasan, karena simpulan tekanan pada inti dari hasil analisis, bukan sekadar merangkum isi penelitian. Dalam penelitian kualitatif, simpulan harus menghadirkan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan ini bisa berupa deskripsi atau gambaran yang memperjelas suatu fenomena yang sebelumnya masih samar, hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, maupun teori baru.

## MATERI

### Manajemen

Menurut Yusuf, dkk kata manajemen bersumber dari bahasa inggris yaitu "*manage*" yang berarti mengatur, merencanakan, mengelola, mengusahakan dan memimpin. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen adalah menggunakan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran [5].

Manajemen merupakan ilmu pengetahuan atau cara untuk membekali diri menjadi seorang pemimpin. Jadi, manajemen juga dianggap sebagai ilmu karena keterampilan sangat penting sebagai bekal bagi seseorang yang menjadi pemimpin, baik di perusahaan, organisasi atau tempat lain. Selain itu, manajemen juga merujuk pada kemampuan seseorang dalam mengatur, mengawasi, atau memimpin suatu organisasi. Seorang pemimpin perlu memiliki karakter, sikap, dan jiwa kepemimpinan untuk memimpin perusahaan atau organisasi serta bawahannya (Yusuf, dkk) [6].

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan disiplin ilmu yang penting bagi pemimpin dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi strategi. Seorang pemimpin harus memiliki karakter dan sikap kepemimpinan yang baik, serta kemampuan untuk mengawasi waktu. Tujuan manajemen meliputi pelaksanaan dan evaluasi strategi, peninjauan fungsi manajemen, strategi pembaruan, serta pengembangan inovasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu, manajemen fokus pada pengelolaan sumber daya dan peningkatan kinerja secara keseluruhan.

### Puskesmas

Pusat Pelayanan Kesehatan atau yang di sebut Puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan [7], merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan individu, dengan penekanan utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah tersebut. Puskesmas disepakati sebagai suatu unit layanan kesehatan yang menyelenggarakan kuratif dan preventif secara terpadu, komprehensif, serta mudah diakses, dalam mencakup wilayah kerja kecamatan atau sebagian kecamatan di kabupaten atau kota madya (Notoatmodjo) [8].



DOI: 10.52362/jisamar.v9i3.1896

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Berdasarkan pernyataan diatas, Puskesmas merupakan garda terdepan dalam pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan, yang tidak hanya fokus pada pengobatan, tetapi juga pada upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan. Peran utamanya adalah memberikan pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat, dengan pendekatan yang menyeluruh dan terintegrasi antara promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

### Manajemen Puskesmas

Menurut pendapat yang di kemukakan oleh Sastrianegara, Manajemen puskesmas adalah rangkaian kegiatan yang bekerja secara sistematis untuk menghasilkan luaran puskesmas yang efektif dan efisien. Permenkes RI, Efektif artinya adalah tujuan yang diharapkan bisa dicapai melalui proses penyelenggaraan yang dilaksanakan dengan baik dan benar serta bermutu, berdasarkan hasil analisis situasi yang didukung dengan data dan informasi yang akurat (*evidencebased*) [8].

Berdasarkan pernyataan diatas dapat di simpulkan bahwa, Manajemen Puskesmas merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk mencapai hasil pelayanan yang optimal dengan cara yang efisien dan efektif. Efektivitas dalam hal ini berarti bahwa tujuan pelayanan dapat tercapai melalui pelaksanaan yang terencana, berkualitas, serta berbasis pada data dan informasi yang akurat. Dengan kata lain, Dengan kata lain, manajemen yang baik di Puskesmas harus didukung oleh perencanaan yang matang, pelaksanaan yang tepat, dan penggunaan data sebagai dasar pengambilan keputusan.

### Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Tjiptono menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[8] Kualitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran seberapa baik layanan kesehatan diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, serta meningkatkan kesejahteraan pasien secara optimal. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki hasil kesehatan, dan memastikan keberlanjutan layanan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran seberapa baik layanan kesehatan diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, meningkatkan kesejahteraan pasien serta secara optimal. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki hasil kesehatan, dan memastikan keberlanjutan layanan [9].

Berdasarkan pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwa, Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor krusial yang mencerminkan seberapa baik layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas yang baik tidak hanya memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien, namun juga berpengaruh positif terhadap hasil kesehatan dan keinginan layanan kesehatan itu sendiri. Oleh karena itu, pengendalian dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk mencapai kesejahteraan pasien secara optimal.

### Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono menyatakan bahwa terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa kesehatan, kelima faktor tersebut diantaranya yaitu [8]:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan fasilitas kesehatan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi penampilan fisik dan kerapihan pegawai, kualitas desain interior dan eksterior, kebersihan serta kenyamanan ruangan, kelengkapan alat dan fasilitas yang tersedia, serta materi komunikasi yang di sampaikan dengan baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesiapan pegawai dan pengelola untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, dengan cara memahami keinginan dan kebutuhan mereka.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.



Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor dominan yang harus diperhatikan oleh fasilitas kesehatan (faskes). Kelima faktor tersebut meliputi: Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*) dan Kepastian (*Assurance*). Dengan memahami dan mengimplementasikan lima faktor ini, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pasien, dengan menciptakan pengalaman yang lebih baik, serta membangun hubungan yang saling percaya antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan Pelayanan kesehatan

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam (Purwaningsari, dkk) mengatakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan perasaan puas atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka. Ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Diantaranya [10]:

1. Kualitas produk dan jasa.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa,
3. Emosional,
4. Harga,
5. Biaya.

Berdasarkan pernyataan diatas, Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dengan kinerja yang diterima. Tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan (terutama dalam industri jasa), faktor emosional yang berkaitan dengan prestise penggunaan produk atau jasa, harga yang sesuai dengan harapan, dan biaya yang dikeluarkan 24 oleh konsumen. Faktor-faktor ini berperan penting dalam menentukan apakah konsumen merasa puas atau kecewa terhadap produk atau layanan yang diterima.

## III. PEMBAHASAN DAN HASIL

### HASIL

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada 5 responden yang sudah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Bihbul, yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang meliputi:

1. Berwujud atau bukti fisik (*Tangible*)  
Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator pertama, secara umum responden memiliki kesan positif terhadap fasilitas dan lingkungan di Puskesmas Bihbul. Mereka menilai bahwa fasilitas cukup baik, lingkungan bersih, nyaman, dan tertata rapi. Dan untuk fasilitas pendukung seperti toilet di Puskesmas Bihbul dinilai cukup bersih dan berfungsi dengan baik. Air mengalir dengan lancar, kloset bersih, serta tidak ditemukan masalah.
2. Empati (*Empathy*)  
Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator kedua, interaksi pasien dengan tenaga medis dan staf Puskesmas Bihbul umumnya dinilai positif. Staf dan dokter dianggap ramah, responsif, dan memberikan penjelasan yang jelas, sehingga pasien merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*)  
Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator ketiga, kecepatan pelayanan di Puskesmas Bihbul dinilai bervariasi, tergantung pada jumlah pasien yang datang. Saat kondisi tidak terlalu ramai, pelayanan berjalan cepat dan efisien, namun pada saat ramai, antrean cukup lama sehingga pasien harus menunggu lebih lama. Sebagian besar responden menyarankan adanya peningkatan dalam aspek waktu tunggu, terutama dalam proses pengambilan obat dan antrian pelayanan. Selain itu, beberapa responden juga menyoroti perlunya pemerataan pelayanan oleh dokter spesialis sesuai kebutuhan pasien.
4. Keandalan atau kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan baik (*Reliability*)  
Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator keempat, responden menilai bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Bihbul cukup konsisten dan dapat diandalkan. Meskipun ada beberapa kendala seperti perubahan jadwal dokter, secara keseluruhan pelayanan tetap baik dan sesuai harapan pasien.
5. Jaminan atau kepercayaan (*Assurance*)



Berdasarkan hasil wawancara mengenai indikator kelima, mayoritas responden merasa bahwa informasi yang diberikan oleh tenaga medis dan staf puskesmas sudah jelas dan mudah dipahami. Mereka mengapresiasi penggunaan bahasa yang sederhana serta kesabaran tenaga medis dalam memberikan penjelasan. Selain itu responden merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis di Puskesmas Bihbul. Responden menilai bahwa dokter memberikan pelayanan yang baik, ramah, profesional, serta menjelaskan kondisi kesehatan dengan jelas. Selain itu, adanya perhatian dan kepedulian dari tenaga medis turut meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien saat berobat.

## PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengumpulkan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang mengungkap berbagai temuan terkait Analisis Persepsi Masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bihbul. Peneliti akan menyajikan pembahasan yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya. Pembahasan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat serta persepsi mereka mengenai kualitas pelayanan di Puskesmas Bihbul dilakukan berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan dengan beberapa responden. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta persepsi mereka mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan.

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Dari hasil wawancara, ditemukan beberapa faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bihbul, yaitu:

1. Fasilitas Fisik (*Tangible*) Responden secara umum menilai fasilitas di Puskesmas Bihbul cukup baik, lingkungan bersih, dan fasilitas pendukung seperti toilet berfungsi dengan baik. Aspek ini berkontribusi pada kesan pertama yang positif.
2. Pelayanan Tenaga Medis (*Empathy & Assurance*) Tenaga medis dan staf di Puskesmas Bihbul dinilai cukup ramah dan memberikan penjelasan yang jelas kepada pasien. Hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan yang tinggi, terutama dalam aspek empati dan kepastian (*assurance*). Responden merasa bahwa tenaga medis profesional dan dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
3. Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan (*Responsiveness & Reliability*) Salah satu aspek yang banyak dikeluhkan oleh responden adalah waktu tunggu yang lama, baik dalam proses pemeriksaan maupun dalam pengambilan obat. Responden berharap adanya peningkatan dalam efisiensi pelayanan agar waktu tunggu bisa lebih singkat. Selain itu, keandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan secara konsisten juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
4. Sistem Antrian dan Jadwal Dokter beberapa responden menyatakan bahwa perubahan jadwal dokter yang tidak menentu menjadi kendala dalam mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Selain itu, sistem antrian yang masih membutuhkan perbaikan dinilai sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

### Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan

Persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Bihbul didasarkan pada lima indikator utama, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*) Fasilitas dan fasilitas pendukung seperti toilet dinilai bersih dan berfungsi dengan baik. Hal ini memberikan kesan positif terhadap masyarakat terkait kebersihan dan kenyamanan lingkungan Puskesmas.
2. Empati (*Empathy*) Responden menilai bahwa staf dan tenaga medis cukup perhatian dan memberikan pelayanan dengan baik. Dokter juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami, sehingga pasien merasa lebih tenang dan nyaman dalam berkonsultasi.
3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*) Kecepatan pelayanan di Puskesmas Bihbul dinilai bervariasi tergantung pada jumlah pasien. Saat kondisi tidak terlalu ramai, pelayanan berjalan dengan cepat, tetapi saat ramai, pasien harus menunggu lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih dapat ditingkatkan untuk memastikan ketepatan waktu dalam penanganan pasien.



4. Keandalan (*Reliability*) Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan cukup konsisten dan dapat diandalkan. Namun, terdapat kendala pada perubahan jadwal dokter yang menyebabkan ketidakpastian bagi pasien dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya.
5. Kepastian (*Assurance*) Responden merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga medis di Puskesmas Bihbul. Dokter dan tenaga medis dinilai profesional, ramah, dan memberikan informasi kesehatan dengan jelas. Hal ini menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Persepsi Masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bihbul, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Bihbul. Faktor pertama adalah fasilitas fisik (tangible), yang mencakup kebersihan dan kenyamanan lingkungan serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti toilet yang dinilai bersih dan berfungsi dengan baik. Faktor kedua adalah pelayanan tenaga medis, yang mencakup empati (empathy) dan jaminan atau kepercayaan (assurance). Responden menilai bahwa tenaga medis di Puskesmas Bihbul cukup ramah, perhatian, serta memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami sehingga meningkatkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor ketiga adalah cepat tanggap dan keandalan (responsiveness dan reliability), yang menjadi perhatian utama responden. Meskipun tenaga medis dinilai cukup sigap dalam memberikan pelayanan, terdapat kendala berupa waktu tunggu yang lama, baik saat pemeriksaan maupun saat pengambilan obat. Faktor terakhir yang berpengaruh adalah sistem antrian dan kepastian jadwal dokter spesialis. Responden mengeluhkan ketidakpastian jadwal dokter yang sering berubah tanpa pemberitahuan yang jelas, serta sistem antrian yang masih kurang efektif sehingga menyebabkan waktu tunggu yang panjang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, perbaikan pada sistem antrian, serta penyusunan jadwal dokter yang lebih terstruktur sangat diperlukan.
2. Persepsi Masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bihbul secara umum, masyarakat memiliki pandangan yang cukup baik terhadap layanan yang diberikan. Sebagian besar responden merasa puas dengan profesionalisme tenaga medis, kebersihan fasilitas, serta kejelasan informasi yang diberikan selama proses pemeriksaan. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga medis telah berusaha memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan standar kesehatan yang berlaku. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang menjadi kendala dalam pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya efisiensi dalam proses administrasi, serta ketidakpastian jadwal dokter yang sering menjadi keluhan pasien. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan medis secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, masih ada aspek teknis dan manajerial yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

#### REFERENASI

- [1] Suiroaka I Putu *et al.*, *KESEHATAN MASYARAKAT UNTUK MASA DEPAN YAG LEBIH BAIK*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri., 2022.
- [2] Umarti and Wijaya Hengki, *Analisis data kualitatif: Teori konsep dalam penelitian pendidikan*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray., 2020.



- [3] Wutich Amber, Ryan Gregory W, Dengah Heather F, Sabo Sarah, and Brewis Amber, “Kejenuhan dalam Penelitian Kualitatif: Tinjauan Empiris dan Rekomendasi,” *Jurnal Internasional Metode Kualitatif*, pp. 1–13, 2024.
- [4] Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- [5] Yusuf M, Haryoto Cecep, Husainah Nazifah, and Nuraeni, *Teori Manajemen*. Kota Baru: Yayasan Pendidikan Cendekia Muslim, 2023.
- [6] Ekawaty Dian *et al.*, *Manajemen Rumah Sakit*. PT. Pena Cendekia Pustaka, 2023.
- [7] Puspitasari Devy, Marsepa Eva, and Haeriyah Siti, *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM, 2022.
- [8] Yani Ristya Widi Endah, Handayani Ari Tri Wanodyo, Kiswaluyo, Handyanawati Hestieyonini, Dwiatmiko Surartono, and Misrohmasari Elyda Akhya Afida, *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember., 2021.
- [9] Nurfitriani, Paradilla Mene, Niartiningsih Andi, Takwa Muhammad, and Nur Nuruk Hidayah, *PATIENT EXPERIENCE TEORI DAN PRAKTEK*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- [10] Purwaningsari Titie, Juniarti Atty Tri, and Affandi Azhar, *Budaya kerja mutu pelayanan puskesmas* . Cipta Media Nusantara, 2022.

