



## **Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Di UPTD Puskesmas Pasir Putih**

**Maya Dwi Lestari<sup>1</sup>, Rosidi Roslan<sup>2</sup>, Fajar Saputra<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Jakarta

### **Abstrak**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu organisasi sebab masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Tujuan penelitian adalah menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Tahun 2023. Desain penelitian ini adalah survei dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 74%, terbanyak berusia 18 sampai dengan 40 tahun sebanyak 68%, memiliki pekerjaan lainnya (ibu rumah tangga) sebanyak 63,8%, dan pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA/SMK sebanyak 52%. Terdapat 1 unsur kategori sangat baik yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan, terdapat 7 unsur dalam kategori baik, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Terdapat 1 unsur kategori kurang baik yaitu kecepatan waktu penyelesaian pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat UPTD Puskesmas Pasir Putih tahun 2023 adalah 82,80 atau kategori "Baik". Saran dari penelitian ini agar dapat meningkatkan unsur waktu penyelesaian pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih.

**Kata Kunci:** Dinas kesehatan, Kepuasan masyarakat, Pelayanan kesehatan

### **Abstract**

Community satisfaction is a very important factor and determines the success of an organization because the community is the consumer of the products produced. The aim of the research is to analyze community satisfaction with health services at the Pasir Putih Health Center UPTD Based on the Decree of the Head of the Depok City Health Service in 2023. The design of this research is a survey using a quantitative descriptive approach. The research results showed that the majority of respondents were women at 74%, most were aged 18 to 40 years at 68%, had other jobs (housewives) at 63.8%, and the highest level of education was high school/vocational school at 52%. There is 1 element in the very good category, namely handling complaints, suggestions and input. There are 7 elements in the good category, namely requirements, systems, mechanisms and procedures, costs/tariffs, product specifications, types of services, competence of implementers, behavior of implementers, as well as facilities and infrastructure. There is 1 element in the poor category, namely the speed of service completion time. The results of the 2023 Pasir Putih Community Health Center UPTD community satisfaction survey were 82.80 or the "Good" category. The suggestion from this research is to increase the time element for completing services, so that it can increase public satisfaction with health services at the UPTD Puskesmas Pasir Putih.

**Keywords:** Health service, community satisfaction, health services

**Korespondensi\*:** Maya Dwi Lestari, Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Gedung HZ Jl. Harapan No.50 Lenteng Agung Jakarta Selatan 12610, E-mail: mayalestaritari@gmail.com

<https://doi.org/10.33221/jikm.v13i03.2772>

Received : 14 September 2023 / Revised : 18 April 2024 / Accepted : 15 Mei 2024

Copyright © 2024, Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, p-ISSN: 2252-4134, e-ISSN: 2354-8185

## Pendahuluan

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat, yang menyelenggarakan upaya kesehatan tingkat pertama, yang berfokus pada upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.<sup>1</sup> Puskesmas dituntut dapat menyelenggarakan pelayanan yang bermutu serta mudah dijangkau oleh Masyarakat.<sup>2</sup> Puskesmas dinilai memiliki peluang besar mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta produktivitas kerja pegawainya.<sup>3</sup>

Pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai upaya yang diselenggarakan oleh instansi kesehatan yang bertujuan untuk mencegah kesakitan, menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat yang dapat meningkatkan derajat kesehatan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat penting bagi masyarakat guna mempertahankan kesehatan fisik, mental, dan emosional. Manfaat dari kualitas pelayanan salah satunya akan terbentuk hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, yang akan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.<sup>4</sup>

Kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan.<sup>5</sup> Memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan tuntutan dan harapan masyarakat. Puskesmas diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, sesuai standar dengan biaya pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator guna mencapai kepuasan pasien yang akan berdampak pada keberhasilan Puskesmas dalam memberikan pelayanan Kesehatan.<sup>6</sup>

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu organisasi sebab masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan.<sup>7</sup> Penilaian terhadap kepuasan dilakukan dengan melihat

indikator kondisi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).<sup>8</sup>

Aspek kondisi bukti fisik (*tangible*) dinilai dari kondisi dan lingkungan puskesmas<sup>(9)</sup>. Lingkungan fasilitas instansi pelayanan kesehatan yang nyaman adalah harapan pasien ketika berobat ke puskesmas. Suatu pelayanan kesehatan akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi harapan pasien.<sup>10</sup> Pada aspek kehandalan (*reliability*) dinilai berdasarkan ketepatan jam pelayanan puskesmas, dari pasien mendaftar sampai proses pengambilan obat di bagian farmasi.<sup>11</sup>

Pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) dinilai berdasarkan ketanggapan petugas di pelayanan kesehatan, baik dokter, perawat, bidan, dan administrasi. Apabila aspek ketanggapan (*responsiveness*) mendapat penilaian yang baik dan tinggi akan berdampak pada loyalitas pasien dan pasien dapat melakukan kunjungan ulang ke fasilitas pelayanan Kesehatan.<sup>12</sup> Sedangkan aspek jaminan dan kepastian (*assurance*), dinilai berdasarkan persepsi pasien mengenai kompetensi dokter dan perawat, kesopanan, serta keramahan petugas kesehatan dan bagian administrasi.<sup>13</sup> Suatu pelayanan dikatakan baik jika memiliki nilai pada aspek *assurance* yang tinggi.<sup>14</sup>

Pada aspek empati (*empathy*) menilai pelayanan petugas kesehatan dan administrasi kepada pasien dalam memberikan informasi. Selain itu, dinilai juga mengenai pengelolaan kritik dan saran dari pasien.<sup>9</sup> Sikap dan perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan dan administrasi kepada pasien dalam menjelaskan informasi dan memberikan edukasi, serta kepedulian tenaga kesehatan dapat berdampak terhadap kepuasan pasien.<sup>15</sup>

Berdasarkan data di Profil Kesehatan Kemenkes Republik Indonesia tahun 2021, terdapat sebanyak 10.292 Puskesmas di Seluruh Indonesia, yang terdiri dari 4.201

puskesmas rawat inap dan 6.091 puskesmas non rawat inap.<sup>16</sup> Sedangkan berdasarkan profil kesehatan Kota Depok tahun 2021 terdapat sebanyak 38 Puskesmas di Kota Depok yang merupakan puskesmas rawat non rawat inap.<sup>17</sup> Salah satu Puskesmas yang berada di Kota Depok adalah UPTD Puskesmas Pasir Putih.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis, dari kotak saran yang terdapat di UPTD Puskesmas Pasir Putih selama bulan Januari sampai dengan Februari tahun 2023, terdapat sebanyak 3 keluhan tentang waktu penyelesaian pelayanan yang lama, 2 keluhan tentang petugas yang tidak ramah, dan 3 keluhan tentang sarana yang tidak memadai.

Selain itu, hasil wawancara yang telah dilakukan di UPTD Puskesmas Pasir Putih kepada 10 orang, sebanyak 8 orang mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sangat lama, dan 2 orang lainnya mengatakan waktu penyelesaian pelayanan tidak terlalu lama dan masih dapat ditolerir. Dari 8 orang yang mengatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan sangat lama, sebanyak 5 orang mengatakan bahwa proses yang paling lama adalah dibagian pendaftaran, 2 orang mengatakan pada proses pemeriksaan oleh dokter, dan 1 orang mengatakan pada bagian farmasi.

Berdasarkan dari data dan informasi yang dijelaskan, penulis tertarik melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih Kota Depok. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Tahun 2023.

## Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh dan menyajikan data secara maksimal dan menyeluruh sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini sehingga

data yang diperoleh benar-benar mengkualifikasi temuan-temuan.<sup>18</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Pasir Putih. Adapun jumlah populasi diambil dengan ditetapkan dari jumlah kunjungan pasien selama bulan Januari sampai dengan 20 Mei 2023 sebanyak 8.771 orang. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, diperoleh hasil perhitungan sampel sebesar 98,87, sehingga peneliti mengambil keputusan untuk membulatkan jumlah sampel minimal dari 8.771 populasi dengan margin error 10% adalah 100 responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner baku sesuai Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok No: 050/0095-PEP.

## Hasil

Dari keseluruhan kuesioner yang dikumpulkan dari unit pelayanan pendaftaran, pemeriksaan umum, pelayanan gigi dan mulut, pelayanan KIA,KB, dan Imunisasi, laboratorium, farmasi serta pemeriksaan khusus (TB dan Poli Bapil) terdapat total keseluruhan sebanyak 100 kuesioner dapat terisi dengan baik, sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut.

Dari tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 74 orang (74%). Hal ini selaras dengan jumlah kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Pasir Putih sejak bulan Januari sampai dengan Mei tahun 2023 bahwa mayoritas yang berobat adalah perempuan. Responden terbanyak berusia 18 sampai dengan 40 tahun dengan jumlah 68% (68 orang). Usia tersebut merupakan usia produktif, sedangkan responden terendah berusia >61 tahun yang berjumlah 0,4% (4 orang). mayoritas responden adalah memiliki pekerjaan lainnya selain PNS, TNI, POLRI, Swasta, dan Wiraswasta dengan jumlah 63 orang (63,8%). Adapun jika dirincikan yang termasuk ke dalam lainnya adalah terbanyak ibu rumah tangga. mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir terbanyak yaitu SMA/SMK dengan

jumlah 52 orang (52%) dan pendidikan terakhir paling sedikit yaitu responden

dengan latar belakang pendidikan S2 sebanyak 3 orang (3%).

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Variable	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki- laki	26	26
	Perempuan	74	74
Usia	18-40 tahun	68	68
	41-60 tahun	28	28
	>61 tahun	4	0,4
Jenis Pekerjaan	PNS	4	4
	TNI	0	0
	POLRI	1	1
	Swasta	19	19
	Wiraswasta	16	16
	Lainnya	60	60
Pendidikan Terakhir	SD	7	7
	SMP	14	14
	SMA/SMK	52	52
	DIII	11	11
	S1	13	13
	S2	3	3

**Tabel 2.** Kepuasan Masyarakat Terhadap Elemen Pelayanan Kesehatan oleh Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Depok Di UPTD Puskesmas Pasir Putih

Unsur	Nilai Total Per Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Rata-Rata terbagi unsur	Mutu Pelayanan
Persyaratan	339	3,39	0,3729	B
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	335	3,35	0,3685	B
Waktu Penyelesaian Pelayanan	293	2,93	0,3223	C
Biaya/Tarif	353	3,53	0,3883	B
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	328	3,28	0,3608	B
Kompetensi Pelaksana	335	3,35	0,3685	B
Perilaku Pelaksana	338	3,38	0,3718	B
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	373	3,73	0,4103	A
Sarana dan Prasarana	317	3,17	0,3487	B

## Pembahasan

### Persyaratan

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur persyaratan memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,39, yang mana unsur persyaratan masuk ke dalam kategori "Baik" (B). Hal ini pun sejalan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, diantaranya adalah kejelasan terkait persyaratan teknis dan administratif.

Menurut Arianto bahwa kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan yang ada.<sup>19</sup>

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi bahwa unsur persyaratan di UPTD Puskesmas Pasir Putih sudah cukup baik. Selain itu, jika unsur persyaratan dalam pelayanan dapat dipenuhi dengan baik, maka akan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik pula.

### Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, hasil penelitian menunjukkan

bahwa nilai rata-rata per unsur adalah 3,35. Hal ini menandakan bahwa unsur sistem, mekanisme, dan prosedur masuk ke dalam kategori "Baik" (B). Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir bahwa terdapat beberapa faktor penentu kualitas pelayanan, salah satu diantaranya adalah faktor organisasi yang mana ini berkaitan dengan prosedur, metode atau system.<sup>20</sup> Menurut asumsi peneliti, unsur sistem, mekanisme, dan prosedur yang berjalan sudah cukup baik, jelas dan mudah dipahami. Dalam memberikan pelayanan terhadap pasien, kemudahan dalam sistem, mekanisme, dan prosedur sudah seharusnya menerapkan prinsip kesederhanaan, tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat, serta mudah dilaksanakan bagi petugas.

### **Waktu Penyelesaian**

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 2,93. Hal ini menandakan bahwa unsur waktu penyelesaian pelayanan masuk ke dalam kategori "Kurang Baik" (C). Hal ini sejalan dengan pendapat Dewi bahwa pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila antri lama dalam pengobatan.<sup>21</sup> Lanin dan Hermanto menyatakan bahwa guna meningkatkan kepuasan masyarakat, penyedia layanan harus meningkatkan diantaranya kecepatan penyelesaian administrasi publik dan ketepatan waktu pelayanan.<sup>22</sup> Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putu Eka Arimbawa tahun 2014 dengan hasil bahwa kecepatan pelayanan berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien.<sup>23</sup>

Rendahnya capaian unsur waktu penyelesaian, ditemukan paling lama yaitu pada unit pendaftaran. Hal ini disebabkan karena banyaknya jumlah pasien yang menumpuk tidak diimbangi dengan kedisiplinan petugas pendaftaran. Petugas pendaftaran sering datang terlambat sehingga menyebabkan pasien menunggu lebih lama. Berdasarkan hal tersebut, asumsi peneliti adalah waktu tunggu

pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien.

### **Biaya atau Tarif**

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur biaya/tarif memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,53, yang masuk ke dalam kategori "Baik" (B). Penetapan biaya/tarif yang berlaku sesuai Peraturan Walikota Depok Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pedoman Umum dan Penetapan Tarif Pelayanan Puskesmas Pada Dinas Kesehatan Kota Depok. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Difa *et al.*, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, lokasi dan tarif terhadap kepuasan pasien.<sup>24</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat Dewi Anggraeni dan Putu Hari bahwa tarif yang ditetapkan oleh pelayanan kesehatan harus dapat dijangkau oleh pasien sesuai dengan kemampuan ekonominya.<sup>25</sup>

Berdasarkan hal tersebut, asumsi peneliti apabila biaya pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh semua pasien yang diimbangi dengan mutu pelayanan yang baik, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,28, masuk ke dalam kategori "Baik" (B). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yayang menunjukkan hasil bahwa unsur produk spesifikasi jenis layanan sesuai dengan harapan pasien dengan nilai rata-rata per unsur 3,15 dan masuk ke dalam kategori "Baik".<sup>26</sup> Hal ini sejalan dengan Kotler bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dapat memunculkan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkannya.<sup>27</sup> Berdasarkan hal tersebut, peneliti berasumsi apabila kinerja

produk tidak sesuai dengan harapan pasien akan dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan.

### **Kompetensi Pelaksana**

Hasil penelitian pada unsur kompetensi pelaksana memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,35, yang mana angka tersebut menunjukkan bahwa unsur kompetensi pelaksana ke dalam kategori "Baik" (B). Kompetensi pelaksana merupakan hal penting dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made menunjukkan bahwa kompetensi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di UPTD Puskesmas II Negara.<sup>28</sup> Kompetensi pelaksana akan menghasilkan kualitas pelayanan, sehingga dalam suatu organisasi diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.<sup>29</sup>

Berdasarkan hal tersebut, asumsi peneliti adalah kompetensi petugas adalah faktor penting dan berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan karena akan berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan. Kompetensi petugas perlu ditingkatkan dengan aktif mengikuti pelatihan-pelatihan.

### **Perilaku Pelaksana**

Pada unsur perilaku pelaksana memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,38. Hal ini menandakan bahwa unsur perilaku pelaksana ke dalam kategori "Baik" (B). Pada penelitian ini perilaku pelaksana meliputi kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan. Hal ini sejalan dengan penelitian Meliala dengan hasil penelitian diperoleh bahwa sikap dan perilaku petugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan dapat menyembuhkan pasien selain konsumsi obat.<sup>30</sup> Menurut Ulinuha sikap atau perilaku petugas berdampak pada kepuasan pelanggan.<sup>31</sup>

Berdasarkan hal tersebut, asumsi peneliti adalah perilaku petugas perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan akan

lebih berkualitas dan pasien akan merasa puas.

### **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Berdasarkan hasil penelitian pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,73. Hal ini menandakan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan ke dalam kategori "Sangat Baik" (A). Penelitian yang dilakukan oleh Miranda dengan hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan pasien.<sup>32</sup> Menurut Salehi et al., menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen salah satunya adalah kualitas pelayanan kritik dan saran, sarana, dan prasarana.<sup>33</sup> Selain itu, studi yang dilakukan Musu *et al.*, penanganan komplain yang baik dapat memperbaiki nilai rumah sakit.<sup>34</sup>

Berdasarkan penjelasan diatas, asumsi peneliti adalah penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan salah satu indikator dari puas atau tidaknya pasien terhadap layanan yang telah diberikan. Apabila tidak ditangani dengan baik akan berdampak pada loyalitas pasien.

### **Sarana dan Prasarana**

Pada unsur sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata per unsur adalah 3,17, yang mana masuk ke dalam kategori "Baik" (B). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Ida Yunari dengan hasil penelitian sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Masyarakat.<sup>35</sup> Menurut Bustami mutu pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas sarana fisik.<sup>36</sup> Kepuasan pelanggan dapat tercipta apabila dapat memenuhi dan memelihara sarana dan prasarana.<sup>37</sup>

Berdasarkan hal tersebut, asumsi peneliti yaitu sarana dan prasarana merupakan fasilitas kerja yang membantu karyawan dalam penyelesaian pekerjaan. Tersedianya sarana dan prasarana akan

menunjang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan dari 9 unsur yang dilakukan penelitian, terdapat 1 unsur dalam kategori "Sangat Baik" (unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan), 7 unsur dalam kategori "Baik" (unsur persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan sarana dan prasarana), serta 1 unsur dalam kategori "Kurang Baik" (unsur waktu penyelesaian pelayanan). Nilai survei kepuasan masyarakat adalah 82,89 dengan nilai interval sebesar 3,31 yang berarti mutu pelayanan UPTD Puskesmas Pasir Putih adalah B atau baik.

### Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada Universitas Indonesia Maju, Dinas Kesehatan Kota Depok, dan UPTD Puskesmas Pasir Putih Depok yang telah mengizinkan penelitian hingga terlaksananya penelitian ini. Ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan atas segala bantuan kepada semua pihak yang membantu dalam melakukan dan pengumpulan data hingga terselesaikannya penelitian ini.

### Daftar Pustaka

1. Ismaniar H. Administrasi Kesehatan Masyarakat; bagi perekam Medis dan Informatika Kesehatan. Deepulish; 2015.
2. Triprasetya AS, Trisnantoro L, Eka L. Analisis Kesiapan Penerapan Kebijakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Puskesmas di Kabupaten Kulon Progo (Studi Kasus di Puskesmas Wates dan Puskesmas Girimulyo II Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia; 2014.
3. Kartini W. Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan tentang Puskesmas dan Dukungan Sarana Prasarana terhadap Manajemen Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jurnal Publik Jurnal Ilmu Bidang Ilmu Administrasi Negara; 2017.
4. Gurning, Pramita, F Dasar Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta ; K-media; 2018.
5. Nababan Merry, Listiawaty Renny, Berliana Novi. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Jambi. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ); 2020.
6. Suryawati, C, Nandini N, Handayani N. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas BLUD di Kota Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia; 2019.
7. Slamet Hariyanto. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Publik di Kantor UPTD Puskesmas Beji Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Publiciana; 2017.
8. Indrayathi PA, Listyowati R, Nopiyani NMS, et al. Mutu Pelayanan Puskesmas Perawat yang Berstatus Badan Layanan Umum Daerah. Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional; 2014.
9. Handayani S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam Media Publik); 2016.
10. Supriyanto S, Wulandari RD. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Pohon Cahaya; 2010.
11. David, Hariyanti T, Widayanti Lestari E. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. Jurnal Kedokteran Brawijaya; 2014.
12. Meesala A, Paul J. Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty in hospitals: Thinking For The Future; 2018.
13. Abdurahman, Junaidi, Aminuyati. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). Jurnal Pendidik dan Pembelajaran Univ Tanjungpura; 2017.
14. Chabibah AN. Kualitas Fungsional dan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat dan Dokter Gigi di Rumah Sakit. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia; 2018.
15. Tanudjaya PK. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali. Jurnal Manajemen dan Pemasar jasa; 2014.
16. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2021. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2022.
17. Dinas Kesehatan Kota Depok. Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2021. Depok: Dinas Kesehatan Kota Depok; 2022.
18. Sri Sukamti dan Hardi Utomo. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. Among Makarti Vol. 8 No 15; 2015.
19. Arianto, Nurmin. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel rizen kedaton bogor;

2018.  
<http://dx.doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
20. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta; 2002.
  21. Dewi, A. U. Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. *Artikel Penelitian*, 2015; 1–11
  22. Lanin, D., dan Hermanto, N. The Effect of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 2019; 46(3): 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
  23. Arimbawa, E., Suarjana, K., Wijaya, I.P.G. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotik di Kota Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 2014; 2(2): 153-157. DOI:10.15562/phpma.v2i2.143
  24. D. N. Safitri, W. Hidayat, and R. S. Dewi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Magelang (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Non Asuransi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2015; vol. 4, no. 2, pp. 325-331, Mar. 2015. <https://doi.org/10.14710/jiab.2015.8316>
  25. Anggraeni, D dan Kurniawan Hari P. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. 2019; Vol.1 No.2, e-ISSN; 2714-593X
  26. Agung Wahyudi Yes, Yayang. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Dinoyo Kota Malang)*. Universitas Brawijaya; 2017.
  27. Kotler dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga; 2014.
  28. Anggraeni, Ni Made. *Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)*. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik*. 2021; Vol 1, Issue 2. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2>
  29. Lia Noviana., A. A. N. E. S. G. Harapan Pasien, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. 2018; 15(3), 38–50.
  30. Meliala, A, S. Analisis pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medik*. 2018; Vol 1. No 1. eISSN 2614-6398.
  31. Ulinuha, F. E. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang tahun 2014. 1-8.
  32. Miranda, C. A. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. *Jurnal Rekam Medic*. 2019; 2(2), 142-151.
  33. Salehi A, et al. Factors Influencing The Inpatients Satisfaction in Public Hospitals: A Systematic Review. *Bali Medical Journal*. 2018; 7(1):17-26
  34. Musu, K. L, Criswardani, S, Warsono, H. Analisis Sistem Penanganan Komplain di Rumah Sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2020; 8(1):7-8
  35. Yunari, Ida. *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor)*; 2019.
  36. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2011.
- Limbong, Saut RF. *Pengaruh Sarana Dan Prasarana Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururuan*. Universitas Terbuka; 2020.