

## HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PESISIR PANTAI PESERTA PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH DI PUSKESMAS PANGGARANGAN LEBAK BANTEN

### *Correlation between Perceptions of Health Service Quality and Satisfaction of Coastal Communities Non-Wage Recipient Workers at the Puskesmas Panggarangan Lebak Banten*

Azzha Nurbaiti<sup>1</sup>, Gunawan Iriyanto<sup>2</sup>, Suhat<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi ([azzhanurbaiti@gmail.com](mailto:azzhanurbaiti@gmail.com))

<sup>2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu dan Teknologi Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Cimahi ([gunawanirianto67@gmail.com](mailto:gunawanirianto67@gmail.com), [suhat19673@gmail.com](mailto:suhat19673@gmail.com))

#### **ABSTRAK**

#### **ABSTRACT**

**Pendahuluan:** Persepsi kualitas pelayanan kesehatan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat secara menyeluruh khususnya masyarakat pesisir pantai dan berakhir dengan kepuasan masyarakat melalui peningkatan jumlah kunjungan Puskesmas dan kualitas pelayanan kesehatan. Adapun kepuasan masyarakat di pesisir pantai pada bulan Februari 2022 terjadi penurunan kunjungan berobat sebesar 22,8%..

**Metodologi:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Sampel terdiri dari 76 responden yang sudah pernah berobat di Puskesmas Panggarangan. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan memberikan kuesioner. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat dengan uji korelasi produk momen.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan nilai yang positif mengenai hubungan persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pesisir pantai di Puskesmas Panggarangan dengan hasil uji korelasi produk momen terdapat nilai  $r = 0,651$  dan nilai  $p = 0,001$ .

**Kesimpulan:** Diperlukan adanya penambahan tenaga kesehatan dan pelatihan bagi petugas kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga menumbuhkan persepsi yang baik antara petugas kesehatan sebagai pihak penyedia jasa kesehatan dengan masyarakat pesisir pantai sebagai pengguna jasa kesehatan.

**Kata Kunci:** Persepsi, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Masyarakat

---

**Introduction:** Perceptions quality of health services must start from needs of the community as a whole, especially coastal communities and with community satisfaction. The community satisfaction is a feeling that appears in accordance with the expectations of the expected performance through the fulfillment of the needs and desires community which in the community satisfaction can increase the number of health center visits and the quality of health services.

**Methodology:** This research is a quantitative research with a cross sectional research design. The sample consisted of 76 respondents who had been treated at the Panggarangan Health Center. The sampling technique used was purposive sampling, the data collection technique in this study was by giving a questionnaire. Data analysis used univariate and bivariate with pearson product moment correlation test.

**Results:** The results showed that there was a strong relationship and a positive value regarding the relationship between perceptions the quality of health services to satisfaction of coastal communities at Panggarangan health center with the results of the pearson correlation test, there was a value of  $r = 0.651$  and a value of  $p = 0.001$ .

**Conclusion:** There is a need for additional health workers and training for health workers to improve the quality of health services so as to foster a good perception between health workers as health service providers and coastal communities as users of health services.

**Keywords:** Perception, Health services of quality, Satisfaction communities

## **PENDAHULUAN**

Pandemi Covid 19 (Coronavirus Disease 19) telah mempengaruhi kualitas sistem pelayanan kesehatan dan kepuasan masyarakat di dunia, yang mengarah ke pengurangan dan dibatasinya alur pendaftaran, pelayanan kesehatan, serta pengobatan di fasilitas kesehatan khususnya di Puskesmas. Menurut pemantauan Infeksi Emerging Kemenkes 2022 hingga saat ini di Indonesia pada tanggal 21 Juni 2022 angka positif virus Covid 19 sebanyak 6.046.467 kasus, sedangkan di Kabupaten Lebak Banten sebanyak 13.952 kasus dan di daerah Puskesmas Panggarangan sebanyak 10 kasus yang terkonfirmasi positif (Kemenkes, 2022). Dengan situasi pandemi yang masih terjadi, untuk meningkatkan persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat banyak hal yang perlu diperhatikan salah satunya yang dianggap mempunyai peranan cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Undang- undang No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan, agar penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka pelayanan harus memenuhi berbagai syarat diantaranya tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Persepsi kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur

kepuasan yang berdampak terhadap keinginan masyarakat untuk kembali kepada fasilitas yang memberikan pelayanan kesehatan dengan baik dan efektif. (1) (Perpu, 2009).

Persepsi kepuasan masyarakat merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Masyarakat akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan masyarakat sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali masyarakat sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap persepsi kualitas pelayanan kesehatan. Untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible). Salah satu indikator kualitas mutu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat, biaya pengobatan yang murah, serta sikap tenaga medis yang ramah, karena itu semua bagian dari tuntutan masyarakat terhadap persepsi kualitas pelayanan kesehatan. (2) (Tjiptono, 2011).

Penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan. Pelayanan kesehatan

yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan khususnya Puskesmas saat ini dirasakan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui wawancara, media massa dan bahkan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap fasilitas pelayanan kesehatan termasuk Puskesmas. Adapun upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan kesehatan salah satunya adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna pelayanan kesehatan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. (3) (Werni et al., 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Astuti (2017) mengenai persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap puskesmas jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional yang menyebutkan bahwa adanya hubungan antara persepsi bukti langsung, persepsi kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien dan tidak adanya hubungan antara persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan. (4) (Astuti, 2017).

Masyarakat pesisir pantai Puskesmas Panggarangan merupakan masyarakat yang bertempat tinggal di daerah pantai dengan

mayoritas besar pekerjaannya sebagai nelayan yang memiliki karakteristik berbeda dengan masyarakat lainnya. Perbedaan ini dikarenakan keterkaitan erat dengan karakteristik ekonomi wilayah pesisir pantai, latar belakang budaya dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang. Pada umumnya masyarakat pesisir pantai Puskesmas Panggarangan ini memiliki budaya yang berorientasi selaras dengan alam sesuai dengan kondisi wilayah pesisir. Masyarakat ini sebagian besar memiliki pendidikan yang rendah, produktivitas yang sangat tergantung pada musim, terbatasnya modal usaha, kurangnya sarana penunjang, kurangnya mekanisme pasar dan komunikasi yang mengakibatkan pendapatan masyarakat pesisir menjadi tidak menentu. (5) (Effendi & Junita, 2019).

Menurut data kepesertaan jaminan kesehatan di Puskesmas Panggarangan tahun 2022 terdapat lima jenis kepesertaan yaitu Penerima Bantuan Iuran Anggaran Pendapatan Belanja Negara (PBI APBN) yang berjumlah 17.057 orang, Penerima Bantuan Iuran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (PBI APBD) berjumlah 3.216 orang, Pekerja Penerima Upah (PPU) yang berjumlah 1.838 orang, Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)/mandiri yang berjumlah 362 orang, dan bukan pekerja yang berjumlah 131 orang (Profil PKM Panggarangan, 2021). Berdasarkan data Puskesmas Panggarangan, didapatkan jumlah

masyarakat (PBP) Pada bulan Januari yang berobat sebanyak 228 orang (42,1%), dan bulan Februari sebanyak 116 orang (22,8%). Sehingga terjadi penurunan kunjungan berobat sebanyak 22,8%.

Oleh karena itu, di perlukan analisis terkait persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pesisir pantai di Puskesmas Panggarangan Lebak Banten.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik pengumpulan data disini menggunakan data primer yang didapatkan dari kuisioner, observasi dan wawancara yang langsung dilakukan secara personal antara peneliti dengan petugas kesehatan dan responden yang diteliti. Data diolah dan dianalisa menggunakan SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

#### a) Analisa Univariat

*Tabel 1. Distribusi Frekuensi Menurut Karakteristik Jenis Kelamin, Umur, Jenis Pekerjaan Responden Di Puskesmas Panggarangan Tahun 2022.*

Karakteristik	Frekuensi	Presentase %
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-Laki	68	89,5 %
Perempuan	8	10,5 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>
<b>Umur</b>		

17-30	8	10,5 %
30-45	42	55,3 %
45-59	26	34,2 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Nelayan	55	72,4 %
Petani	13	17,1 %
Pengusaha	2	2,6 %
Ibu rumah tangga	6	7,9 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan hasil data penelitian, didapatkan karakteristik responden menurut jenis kelamin laki-laki 68 orang (89,5%) dan jenis kelamin perempuan 8 orang (10,5%). Responden menurut rentang umur 17-30 tahun sebanyak 8 orang (10,5%), rentang 30-45 tahun sebanyak 42 orang (55,3%) dan rentang 45-59 tahun sebanyak 26 orang (34,2%). Responden yang pekerjaannya nelayan sebanyak 55 oarang (72,4%), yang pekerjaannya petani 13 orang (17,1%), yang pekerjaannya pengusaha sebanyak 2 orang (2,6%), dan tidak bekerja atau menjadi ibu rumah tangga sebanyak 6 orang (7,9%).

*Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kategori Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible Di Puskesmas Panggarangan Tahun 2022.*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
<b>Reliability</b>		
Diketahui Baik jika $\geq$ Mean 10	52	68,4%
Diketahui Kurang baik jika $<$ Mean 10	24	31,6%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
<b>Responsiveness</b>		
Diketahui Baik jika $\geq$ Mean 13	24	31,6%
Diketahui Kurang baik jika $<$ Mean 13	52	68,4%

13		
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
<b>Assurance</b>		
Diketahui Baik jika $\geq$ dari Mean 8	30	39,5%
Diketahui Kurang baik jika $<$ dari Mean 8	46	60,5%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
<b>Emphaty</b>		
Diketahui Baik jika $\geq$ dari Mean 12	47	61,8%
Diketahui Kurang baik jika $<$ dari Mean 12	29	38,2%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
<b>Tangible</b>		
Diketahui Baik jika $\geq$ Mean 16	36	47,4%
Diketahui Kurang baik jika $<$ dari Mean 16	40	52,6%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Panggarangan diperoleh gambaran analisis univariat yang terbagi menjadi lima dimensi yang diketahui dari total semuanya 76 responden dimensi *reliability* menunjukkan nilai hasil ukur kategori persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Panggarangan dimensi *reliability* yaitu 68,4% diketahui sudah baik. Pada variabel dimensi *responsiveness* diperoleh nilai hasil ukur kategori dalam persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Panggarangan dimensi *responsiveness* yaitu 68,4% diketahui masih kurang baik. Pada variabel dimensi *assurance* diperoleh hasil nilai ukur dalam persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Panggarangan dimensi *assurance* yaitu 60,5% diketahui masih kurang baik. Pada variabel dimensi

*emphaty* diperoleh nilai hasil ukur kategori persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Panggarangan dimensi *emphaty* yaitu 61,8% diketahui sudah baik. Dan pada dimensi *tangibles* di peroleh nilai hasil ukur kategori persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Panggarangan dimensi *tangibles* yaitu 52,6% diketahui masih kurang baik.

*Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan masyarakat Pesisir Pantai Dimensi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPUP) Dimensi Kenyamanan, Hubungan Masyarakat, Kompetensi Petugas dan Biaya Di Puskesmas Panggarangan Tahun 2022*

Kategori	Frekuensi	Presentase %
<b>Kenyamanan</b>		
Diketahui Puas jika $\geq$ Mean 5	45	59,2%
Diketahui Kurang puas $<$ dari Mean 5	31	40,8%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
<b>Hubungan Masyarakat</b>		
Diketahui Puas jika $\geq$ dari Mean 4	30	39,5%
Diketahui Kurang puas jika $<$ dari Mean 4	46	60,5%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>
<b>Kompetensi petugas</b>		
Diketahui Puas jika $\geq$ Mean 5	21	27,6%
Diketahui Kurang puas jika $<$ Mean 5	55	72,4%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Biaya		
Diketahui Puas jika $\geq$ dari Mean 3	3	3,9%
Diketahui Kurang puas jika $<$ Mean 3	73	96,1%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) diperoleh gambaran analisis univariat yang terbagi menjadi empat dimensi yang diketahui dari total semuanya 76 responden dalam dimensi kenyamanan diperoleh hasil nilai ukur kategori kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan dimensi kenyamanan yaitu 59,2% diketahui sudah puas. Pada variabel dimensi hubungan masyarakat diperoleh nilai hasil ukur kategori kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan dimensi hubungan masyarakat yaitu 60,5% diketahui masih kurang puas. Pada dimensi kompetensi petugas di peroleh nilai hasil ukur kategori kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan dimensi kompetensi petugas yaitu 72,4% diketahui masih kurang puas. Dan pada dimensi biaya diperoleh nilai hasil ukur

kategori kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan dimensi biaya yaitu 96,1% diketahui masih kurang puas.

## b) Analisa Bivariat

### *Analisis Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pesisir Pantai Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) Di Puskesmas Panggarangan Lebak Banten Tahun 2022.*

		Skor
		Kepuasan Masyarakat
Skor Kualitas Pelayanan Kesehatan	R	0,651
	P	< 0,001
	N	76

Sumber : Output SPSS Uji Korelasi Pearson

Berdasarkan hasil analisis hubungan persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan tahun 2022 dengan menggunakan uji korelasi pearson ini diperoleh nilai  $p$  0,001 yang menunjukkan bahwa korelasi antara skor persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap skor

kepuasan masyarakat yaitu didapatkan nilai *korelasi pearson* sebesar 0,651 menunjukan nilai yang positif dan memiliki hubungan yang kuat (0,51-0,75) artinya semakin baik persepsi kualitas pelayanan kesehatan maka semakin puas masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan Lebak Banten.

## 2. Pembahasan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap masyarakat. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut amrizal, et., (2014) kualitas pelayanan kesehatan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan kesehatan yang mereka terima dengan pelayanan kesehatan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusra (2020) mengenai hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Tanjung Selamat masih kurang baik (46.5%), dengan tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan kesehatan masih rendah (58.1%). (6) (Yusra, 2020).

Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh A Sari, (2017) mengenai hubungan pasien tentang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan rawat inap puskesmas dengan hasil penelitian ini pada persepsi bukti langsung dengan  $p = 0,003$ , kehandalan dengan  $p=0,010$ , daya tanggap dengan  $p=0,374$ , jaminan dengan  $p=0,574$ , perhatian dengan  $p=0,746$ . (7) (Sari, 2017).

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Menurut H Aprina dkk (2019). Persepsi dan sikap pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat memuaskan atau mengecewakan dapat dilihat dari keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan adalah nilai masyarakat atau persepsi masyarakat. Dengan beragamnya masyarakat, maka beragam juga persepsi dari setiap masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan dapat menimbulkan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan yang berbeda. (8) (Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A, Selvy Afrioza dkk (2021) mengenai hubungan

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan ini menyebutkan bahwa hasil uji statistik terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari *reliability* ( $p=0,015$ ), *assurance* ( $p=0,040$ ), *tangibles* ( $p=0,001$ ), dan *emphaty* ( $p=0,034$ ). (9) (Afrioza & Baidillah, 2021).

Adapun penelitian yang dilakukan Syafriana dkk (2020) mengenai tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kebon Handil kota Jambi. Dimensi yang digunakan adalah dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, dan hasil penelitian yaitu membandingkan harapan dan kenyataan yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dalam aspek kehandalan 86,28%, daya tanggap 84,38%, jaminan 84,63%, empati 88,93%, bukti fisik 78,33%. Tingkat kepuasan secara keseluruhan 86,28%. (10) (Syafriana et al., 2020).

Menurut Puspita (2019), mengemukakan bahwa persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan kesehatan yang

diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang masyarakat dengar, kebutuhan masyarakat, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi *eksternal*. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M Darus (2018) yang menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang, sama halnya dengan penelitian Aida Andriani (2016) yang menunjukan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien karena, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut Kemenkes RI 2010, suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Harapan masyarakat merupakan tolak ukur dalam menentukan persepsi kualitas pelayanan kesehatan, apabila harapan masyarakat terpenuhi maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Pihak puskesmas yang menyelenggarakan kesehatan seharusnya menjaga agar harapan masyarakat terpenuhi. Jika harapan masyarakat tidak terpenuhi maka akan menimbulkan citra yang buruk tentang persepsi kualitas pelayanan kesehatan sehingga akan mempengaruhi



jumlah kunjungan Puskesmas yang bersangkutan. (11) (Kemenkes, 2010).

Pernyataan dan hasil persepsi masyarakat yang telah saya teliti ini terdapat beberapa point yang akan saya bahas mengenai hubungan persepsi kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan masyarakat pesisir pantai peserta pekerja bukan penerima upah (PBPU) di Puskesmas Panggarangan ini mengenai masyarakat yang berpersepsi bahwa tenaga pelayanan kesehatan masih sangat kurang dalam menyelesaikan keluhan masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) dengan cepat dan tanggap hal itu dikarenakan masih kurangnya tenaga kesehatan yang berada di Puskesmas Panggarangan oleh karena itu petugas kesehatan di puskesmas panggarangan ini masih ada yang memegang lebih dari satu tanggung jawab atau jabatan yang sesuai dan seharusnya dimiliki maka dari itu dalam segi menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tanggap masih kurang baik dan ini harus segera diperhatikan oleh pihak puskesmas agar dapat dengan segera mencari atau menambah tenaga kesehatan sehingga hal itu dapat dengan mudah diatasi.

Dalam hal lain masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) berpersepsi bahwa masih sangat kurang tersedianya dokter yang bertugas sesuai bidang kemampuan

medisnya hal ini dikarenakan di Puskesmas Panggarangan hanya terdapat dua dokter yaitu satu dokter gigi dan satu dokter umum dan yang lainnya tenaga kesehatan seperti perawat dan bidan. Dalam hal lain masyarakat juga berpersepsi dan merasa masih tidak puas dengan kesopanan dan keramahan petugas kesehatan di puskesmas panggarangan sehingga ketika masyarakat melakukan pengobatan merasa bahwa petugas kesehatan masih kurang dalam menerapkan 5S (salam,sapa, sopan dan santun) dan juga masih rendahnya disiplin dalam tugas pokok dan kerjanya. Dan hal lain masyarakat berpersepsi bahwa dalam segi menghubungi dan menanyakan terkait pelayanan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat merasa masih tidak puas hal ini dikarenakan tenaga kesehatan puskesmas panggarangan jarang mempromosikan di media social atau pun dalam penyuluhan sehingga masyarakat kebingungan untuk mengetahui kebutuhan atau informasi yang masyarakat inginkan.

Gambaran karakteristik responden masyarakat pesisir pantai peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) yang pernah berobat di Puskesmas Panggarangan ini menurut jenis kelamin laki-laki 68 orang (89,5%), menurut rentang umur 45-59 tahun sebanyak 28 orang (34,2%), dan responden yang pekerjaannya nelayan sebanyak 55 orang (72,4%). Selain karakteristik dalam analisis univariat terdapat gambaran mengenai persepsi kualitas pelayanan

kesehatan di Puskesmas Panggarangan dengan dimensi *reliability* sesuai dengan pernyataan dan persepsi masyarakat pesisir pantai yang pernah berobat di Puskesmas Panggarangan dengan sudah di kategorikan yaitu 68,4% diketahui sudah baik, pada dimensi *responsiveness* yaitu 68,4% diketahui masih kurang baik, pada dimensi *assurance* yaitu 60,5% diketahui masih kurang baik., pada dimensi *emphaty* yaitu 61,8% diketahui sudah baik, dan dimensi *tangibles* yaitu 52,6% diketahui masih kurang baik, dari hasil akhir gambaran mengenai persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas panggarangan ini yaitu masih kurang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180.
- Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, W. K. (2019). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), 31–40.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(1), 51–57.
- Effendi, K., & Junita, S. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal Kedokteran*, 3(2), 82–90.
- Kemenkes RI. (2010). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Perpu. (2009). *UU no 36 Tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158.
- Syafriana, S., Sukandar, I., & Listiawaty, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 17–26. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10566>
- Tjiptono. (2011). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN (SERVQUAL Model dan. *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1), 1–20.
- Werni, S., Nurlinawati, I., & Rosita, R. (2018). Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) Esensial di Puskesmas Terpencil dan Sangat Terpencil. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(1), 50–57.
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201.