

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas Lembang Kabupaten Majene

Muhammad Edward Huznan Rafid

Program Studi Kedokteran, Universitas Mega Buana, Palopo

* Authors Correspondence: edward-huznan@umegabuana.ac.id

ARTICLE INFO	ABSTRAK
Article History: Received Accepted Published online	Kualitas pelayanan dari suatu puskesmas merupakan salah satu faktor yang akan membuat pasien untuk datang kembali berobat atau bahkan meninggalkan seumur hidupnya. Di era sekarang ini puskesmas dituntut agar meningkatkan kualitas pelayanan serta kenyamanan pasien yang datang berobat, permasalahan yang terjadi di puskesmas Lembang terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien periode Februari – Maret tahun 2023 Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas Lembang periode Februari - Maret tahun 2023. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner yang diberikan kepada 385 responden. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, metode pembayaran, serta area pelayanan di puskesmas. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan (66%), sementara laki-laki berjumlah 34%. Dilihat dari usia, mayoritas (43%) berada pada rentang 17–35 tahun, diikuti kelompok usia 36–55 tahun (33%), dan sisanya (24%) berusia lebih dari 55 tahun. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan SLTA (43%), diikuti SLTP (29%), SD (16%), tidak sekolah/tidak lulus SD (5%), diploma/sarjana (7%), dan tidak ada yang menempuh pascasarjana. Dalam hal pekerjaan, 53% merupakan ibu rumah tangga, disusul kelompok lain seperti

	PNS (6%), pedagang/wiraswasta (8%), pelajar/mahasiswa (10%), pensiunan (5%), pegawai swasta/karyawan (10%), buruh (4%), serta 4% yang tidak bekerja. Hasil penelitian disimpulkan bahwa unsur pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan (3,05), diikuti penanganan pengaduan/saran (3,26) dan sarana-prasarana (3,26). Hal ini menandakan perlunya percepatan waktu tunggu, peningkatan sosialisasi kotak survei, serta pengembangan sarana dan prasarana puskesmas. Berdasarkan hasil evaluasi 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh nilai IKM sebesar 3,34. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan di Puskesmas Lembang dikategorikan Baik.
--	---

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas untuk membantu masyarakat guna mencapai kepuasan serta keberhasilan dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan kesehatan, puskesmas menjadi garda terdepan yang bertugas menyediakan berbagai layanan, mulai dari pemeriksaan umum, gigi, Keluarga Berencana (KB), imunisasi, hingga penanganan penyakit menular. Mutu pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penerima layanan, sehingga setiap puskesmas dituntut untuk melakukan evaluasi berkala, baik dari aspek keprofesionalan sumber daya manusia maupun ketersediaan sarana dan prasarana.(Purwanto et al., 2017)

Guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, konsep Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dikembangkan sebagai tolok ukur kuantitatif dan kualitatif.(Norrahiimi et al., 2024) IKM membantu menilai seberapa jauh harapan masyarakat telah terpenuhi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Puskesmas wajib menyelenggarakan SKM secara rutin agar dapat mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan, sekaligus mengantisipasi tuntutan peningkatan mutu yang terus berkembang. Hal ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 2009 yang mewajibkan setiap instansi penyelenggara layanan melakukan evaluasi kinerjanya secara berkelanjutan.(Kurdi, 2016)

Di Kabupaten Majene, salah satu puskesmas yang menjadi fokus peningkatan mutu pelayanan adalah Puskesmas Lembang. Puskesmas ini bertanggung jawab menyediakan layanan bermutu guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, termasuk perilaku petugas yang ramah, kecepatan pelayanan,

kenyamanan ruang tunggu, hingga kebersihan lingkungan. Sebagai bentuk akuntabilitas, Puskesmas Lembang juga menyediakan kotak saran dan pengaduan agar pasien dapat memberikan masukan demi perbaikan berkesinambungan.

Data dari bagian mutu Puskesmas Lembang menunjukkan capaian kepuasan pasien pada beberapa indikator, seperti kejelasan prosedur, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana, yang secara umum mengalami peningkatan pada rentang tahun 2020–2022. Namun, beberapa indikator masih memerlukan perhatian lebih, khususnya yang berkaitan dengan waktu pelayanan dan perilaku petugas. Situasi ini mendorong pihak puskesmas untuk terus melakukan evaluasi agar dapat memberikan layanan yang optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis perubahan tingkat kepuasan masyarakat pada periode Februari–Maret 2023 dibandingkan periode sebelumnya. Hasil analisis diharapkan dapat mewakili aspirasi masyarakat sekaligus menyediakan landasan bagi Puskesmas Lembang untuk menyusun rencana perbaikan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memenuhi standar akreditasi dan tuntutan publik secara lebih efektif.

KERANGKA KONSEPTUAL

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen, dan badan hukum lain guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan.(Masratu et al., 2025) Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu organisasi penyelenggara, penerima layanan (masyarakat atau pelanggan), serta kepuasan yang dihasilkan. Ketiga unsur ini saling berinteraksi untuk membentuk layanan yang sensitif terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat, sehingga mencegah praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme serta pungli. Prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam pelayanan publik mencakup partisipatif, transparan, responsif, non-diskriminatif, mudah dan terjangkau (murah), efektif-efisien, aksesibel, akuntabel, serta berkeadilan. Hal ini diperkuat oleh (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.), yang menegaskan bahwa pemerintah wajib memastikan pelayanan yang sederhana, jelas, pasti waktu, akurat, aman, bertanggung jawab, didukung sarana dan prasarana memadai, mudah diakses, disiplin, sopan, ramah, dan nyaman bagi masyarakat. Pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk mewujudkan layanan prima yang berorientasi pada kepuasan publik dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.(Purwanto et al., 2017)

Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan dengan harapan yang telah terbentuk sebelumnya, di mana pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan perilaku pemberi layanan, perbedaan antara harapan dan kinerja aktual, serta faktor situasional yang mempengaruhi persepsi mereka. Menurut berbagai pendapat (Kotler dan Keller, Day dalam Tse & Wilton, Lusch & Lusch), kepuasan dipengaruhi oleh beragam unsur, seperti kebutuhan pribadi, peran pelanggan, serta word of mouth. Selain itu, harapan pelanggan memiliki

kontribusi besar dalam membentuk sensitivitas terhadap kualitas layanan; semakin tinggi harapannya, semakin menantang pula bagi penyedia jasa untuk memenuhinya. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maupun metode lain, seperti sistem keluhan dan saran, ghost shopping (mystery shopping), lost customer analysis, serta survei. Berbagai faktor, termasuk daya saing, nilai produk, dan persepsi pelanggan, juga penting diperhatikan guna membentuk pengalaman layanan yang unggul. Dengan memahami aspek-aspek tersebut, organisasi, baik pemerintah maupun swasta, dapat terus memantau serta meningkatkan mutu pelayanan agar mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

Pusat Kesehatan Masyarakat

Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai unit teknis pelayanan di bawah dinas kesehatan, tetapi juga berperan sebagai motivator, fasilitator, dan pengawas pembangunan di wilayah kerjanya agar berdampak positif bagi kesehatan masyarakat. Menurut Nurramadani (2017), Puskesmas berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat serta membina peran serta masyarakat dalam mengupayakan perilaku hidup sehat. Berdasarkan (Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), n.d.), pelayanannya mencakup upaya promotif dan preventif yang melibatkan masyarakat di wilayah Puskesmas, serta pelayanan kuratif dan rehabilitatif pada tingkat dasar. Dalam sistem kesehatan Indonesia, Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang secara administratif dan teknis medis bertanggung jawab kepada dinas kesehatan kota, serta menempati posisi fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan pengguna layanan; hasilnya menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja layanan secara lebih efisien dan efektif. Survei IKM juga menilai keberhasilan program publik dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Berdasarkan (Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, 2004), terdapat 14 unsur pokok yang relevan, valid, dan andal sebagai dasar pengukuran IKM, mencakup prosedur serta persyaratan pelayanan, kejelasan dan kedisiplinan petugas, tanggung jawab dan kemampuan petugas, kecepatan dan keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran dan kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, serta keamanan dalam pelaksanaan pelayanan. (Syamsuddin et al., 2022)

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, sesuai amanat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.) dan (Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017), untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara berkala (minimal setahun sekali). Survei ini mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif tentang kepuasan pengguna layanan, mencakup sembilan unsur penilaian utama (persyaratan, sistem/prosedur, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta

sarana-prasarana). Pelaksanaan SKM menerapkan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, adil, dan netral, dengan tahapan yang meliputi penyiapan dan uji kuesioner, penentuan sampel, pengumpulan data, serta pengolahan data.(Ananda et al., 2023) Metode survei dapat berupa kuesioner tatap muka, kuesioner mandiri (baik tercetak maupun elektronik), diskusi kelompok terfokus, hingga wawancara mendalam. Hasil survei yang telah dianalisis dan dilaporkan berfungsi sebagai dasar untuk peningkatan kualitas layanan dan kinerja aparatur secara berkesinambungan.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pasien (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*), di mana kesenjangan antara harapan dan kenyataan berpengaruh langsung pada kepuasan pasien.(Nisa et al., 2025) Jika pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan, kualitasnya dinilai positif, sedangkan jika lebih rendah, kualitasnya dianggap negatif. Harapan pasien sendiri terbentuk melalui informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, serta komunikasi eksternal.(Rosyidi et al., 2024) Untuk mencapai kualitas layanan, penyedia jasa perlu memperhatikan lima dimensi utama, yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai atau bahkan melampaui standar ideal yang diharapkan pasien.(Dewi & Priyanto, 2019)

UPTD Puskesmas Lembang Majene

UPTD Puskesmas Lembang Majene, dikenal pula sebagai “Puskesmas Banggae 2,” merupakan salah satu fasilitas kesehatan di bawah Dinas Kesehatan Kabupaten Majene yang berlokasi di JL. Surullah Lingk. Lembang Dhua Kel. Lembang Kec. Banggae Timur. Puskesmas ini menjadi tempat rujukan strategis yang sering dikunjungi masyarakat setempat maupun dari luar wilayah kerja, dengan visi mewujudkan pelayanan kesehatan yang prima melalui profesionalisme SDM dan pengembangan budaya hidup bersih serta sehat. Dalam mencapai tujuannya, Puskesmas ini mengusung misi memberikan layanan kesehatan bermutu dan merata, mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup bersih dan sehat, meningkatkan akses melalui Posyandu gratis, serta membangun kemitraan lintas sektor. Berorientasi pada kepuasan pasien dengan tata kelola profesional, akuntabel, efektif, dan efisien, Puskesmas Lembang mengedepankan moto “M-A-S-A-G-E-N-A” (Mitra Menuju Sehat, Agamis, Santun, Aspiratif, Giat, Edukatif, Nyaman, Amanah) dan menegakkan tata nilai “BERINOVATIF” (Beriman, Integrasi, Nyaman, Sopan, Variatif, Akuntabilitas, Transparan, Imajinasi, Fleksibel). Fasilitas pelayanannya terbagi dalam tiga gedung utama—Gedung A untuk pendaftaran dan layanan umum, Gedung B untuk IGD dan rawat inap, serta Gedung C untuk manajemen dan laboratorium—yang bersama-sama mendukung pencapaian visi serta misi sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat terbaik di Majene.(UPTD Puskesmas Lembang Majene, 2018)

METODE

Penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif untuk menilai kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Lembang Majene selama periode Februari hingga Maret 2023. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random*

sampling) dengan menggunakan perhitungan dari tabel Krejcie dan Morgan, sehingga diperoleh minimal 346 responden yang dibagi ke dalam 8 area pelayanan. Kriteria inklusi mencakup pasien berusia minimal 17 tahun yang sudah berkunjung minimal dua kali ke Puskesmas, sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien yang baru pertama kali datang dan/atau tidak kooperatif. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien, sementara variabel independen meliputi kinerja dan pelayanan petugas. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner berisi 35 pertanyaan, mencakup 9 unsur penilaian kualitas pelayanan dari KemenpanRB, disampaikan melalui wawancara langsung di 9 area layanan Puskesmas dengan bantuan tiga asisten terlatih.(Sugiyono, 2016)

Data hasil survei kemudian diolah dengan skala Likert untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Nilai SKM, menggunakan bobot yang sama bagi setiap unsur. Nilai SKM dikonversi ke interval 25–100 untuk mendapatkan interpretasi mutu pelayanan. Analisis data dilakukan secara univariat, memaparkan distribusi frekuensi, tabulasi data, dan persentase untuk setiap variabel yang diteliti. Hasil ini disajikan dalam bentuk statistik deskriptif yang membantu memotret secara komprehensif tingkat kepuasan dan kinerja pelayanan di UPTD Puskesmas Lembang Majene.

HASIL

Karakteristik Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan 385 responden pasien UPTD Puskesmas Lembang Majene pada periode Februari–Maret 2023. Responden dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif, karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, metode pembayaran, serta area pelayanan di puskesmas.

Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan (66%), sementara laki-laki berjumlah 34%. Dilihat dari usia, mayoritas (43%) berada pada rentang 17–35 tahun, diikuti kelompok usia 36–55 tahun (33%), dan sisanya (24%) berusia lebih dari 55 tahun. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan SLTA (43%), diikuti SLTP (29%), SD (16%), tidak sekolah/tidak lulus SD (5%), diploma/sarjana (7%), dan tidak ada yang menempuh pascasarjana. Dalam hal pekerjaan, 53% merupakan ibu rumah tangga, disusul kelompok lain seperti PNS (6%), pedagang/wiraswasta (8%), pelajar/mahasiswa (10%), pensiunan (5%), pegawai swasta/karyawan (10%), buruh (4%), serta 4% yang tidak bekerja.

Metode pembayaran terbesar yang digunakan responden adalah BPJS (61%), sedangkan 39% lainnya menggunakan pembayaran umum. Dari sisi area pelayanan, setiap sub unit pelayanan ditargetkan memiliki minimal 50 responden, kecuali BP Gigi yang hanya melibatkan 35 responden karena keterbatasan waktu peneliti saat proses wawancara. Data ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai profil demografis pasien di UPTD Puskesmas Lembang Majene, yang penting dalam memahami kebutuhan pelayanan kesehatan dan merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan.

DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan terlebih dahulu menghitung nilai rata-rata tiap unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada biaya pelayanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan (masing-masing di atas 3,4), sedangkan nilai terendah berada pada waktu penyelesaian pelayanan serta penanganan pengaduan (masing-masing berada di bawah 3). Nilai total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh puskesmas tersebut adalah 3,34. Setelah dikonversi ke nilai dasar 25, diperoleh nilai IKM sebesar 83,45 (kategori mutu pelayanan B).

Peneliti juga menghitung IKM berdasarkan subunit pelayanan, seperti BP Umum, BP Lansia, BP Gigi, MTBS, Laboratorium, KIA, IGD, dan Farmasi. Dari hasil tersebut, BP Lansia memiliki nilai IKM tertinggi (87,67%), diikuti oleh IGD (86,57%), sedangkan KIA mendapatkan nilai terendah (79,92%). Secara umum, seluruh subunit pelayanan masih berada di atas 79%, yang menandakan kinerja unit pelayanan di puskesmas tersebut tergolong baik.

Meskipun kinerja dinilai baik secara keseluruhan, masih terdapat beberapa masukan untuk perbaikan. Keluhan utama berkaitan dengan lamanya waktu penyelesaian pelayanan dan penanganan pengaduan yang dirasa kurang optimal. Responden juga menyoroti kebersihan toilet, suhu ruang tunggu yang panas, serta ketersediaan kursi di ruang tunggu. Kritik lain menyebutkan bahwa dokter diharapkan datang lebih awal, proses pemanggilan pasien dapat dipercepat dengan penanganan kartu pasien yang lebih efisien, serta ketersediaan obat-obatan di puskesmas perlu ditingkatkan. Selain itu, masih ada pasien yang belum mengetahui cara menyampaikan kritik dan saran kepada puskesmas.

Di sisi lain, terdapat banyak komentar positif terkait pelayanan puskesmas. Responden menilai kinerja dokter, perawat, dan petugas lainnya sudah tanggap dan ramah. Sarana dan prasarana kesehatan dinilai memadai, diagnosis dokter teliti, serta hasil pengobatan sesuai harapan. IGD juga disebut bekerja dengan baik dalam menangani kasus darurat. Temuan ini mempertegas bahwa, meski terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan, mutu pelayanan puskesmas secara umum mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat.

Berdasarkan rangkuman masukan tersebut, puskesmas diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarana (kebersihan lingkungan, toilet, dan kenyamanan ruang tunggu), mempercepat waktu pelayanan dan alur pemanggilan pasien, serta memperjelas mekanisme pengaduan atau saran agar pasien lebih mudah menyampaikan keluhan. Dengan menerapkan langkah-langkah perbaikan di atas, diharapkan mutu dan kinerja pelayanan puskesmas akan semakin optimal, sehingga IKM terus meningkat dan kepuasan pasien dapat dipertahankan.

Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini, terdapat confounding yang berkaitan dengan waktu pengambilan data melalui wawancara kuesioner. Apabila wawancara dilakukan pada pagi hari atau mendekati jam pelayanan dimulai, pasien cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, wawancara yang dilakukan pada siang hari cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Perbedaan ini diduga terjadi karena faktor suasana hati dan kondisi pasien yang dipengaruhi oleh waktu pelayanan.

Selain itu, pelaksanaan wawancara pada jam kerja juga beririsan dengan waktu pelayanan peneliti, sehingga dapat menimbulkan kendala dalam menjaga konsistensi proses pengumpulan data. Tidak hanya itu, situasi tertentu dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Misalnya, ketika seorang pasien memerlukan waktu pemeriksaan ekstra karena kondisinya cukup buruk, pasien lain yang menunggu atau merasa terlambat diperiksa bisa saja memberikan penilaian yang kurang objektif.

Kondisi-kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian kepuasan pasien tidak semata-mata dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti waktu, suasana hati, dan persepsi subjektif. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu ditafsirkan dengan bijak, memperhitungkan berbagai kemungkinan bias yang muncul akibat keterbatasan penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lembang Majene pada bulan Februari-Maret tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil evaluasi 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh nilai IKM sebesar 3,34. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien dikategorikan “Baik” dengan mutu pelayanan “B.”
2. Unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah waktu penyelesaian pelayanan (3,05), diikuti penanganan pengaduan/saran (3,26) dan sarana-prasarana (3,26). Hal ini menandakan perlunya percepatan waktu tunggu, peningkatan sosialisasi kotak survei, serta pengembangan sarana dan prasarana puskesmas.
3. Meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, banyak komentar positif dari pasien yang menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan UPTD Puskesmas Lembang Majene.

REFERENSI

- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Kepo: Jurnal Keperawatan Profesional*, 4(1), 9–17.
- Dewi, R. K., & Priyanto, E. (2019). Penerapan Servqual Dan Importance Performance Analysis Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Puskesmas. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(1), 34–43.
- Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. *Jurnal Lingkar Widyaishwara*, 3(2), 22–26.
- Masratu, M., Setiawan, I., & Urahmah, N. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Upt Puskesmas Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al Lidara Balad*, 6(2), 503–513.
- Nisa, R., Fahmi, Y., & Affrian, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Upt Puskesmas Ilung Kecamatan Batang Alai Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Al Lidara Balad*, 6(2), 637–647.
- Norrahimi, D. D., Affrian, R., & Munawarah. (2024). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Birayang Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), 172–177.
- Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017).

- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (2004).
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon Pns : Pelayanan Publik*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Rosyidi, S., Damayanti, Dewi, D. A. L., Ilhami, S. D., & Lukiarti, M. M. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (Skm) (Studi Kasus Pada Organisasi Perangkat Daerah (Opd), Kecamatan Dan Puskesmas Se-Kabupaten Rembang). *Buletin Bisnis & Manajemen*, 10(2), 250–264.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabeta.
- Syamsuddin, S., Rahayu, T., & Taufik, M. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Lembang Kabupaten Majene. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 45–52.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Uptd Puskesmas Lembang Majene. (2018). *Profil Uptd Puskesmas Lembang Majene Tahun 2017*.