

GAMBARAN KEPUASAN PROGRAM SKRINING TB DI PUSKESMAS PERTIWI

Armanto Makmun^{1*}, Sumarni²

Bagian IKM-IKK Program Studi Pendidikan Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia¹, Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia²

*Corresponding Author : armanto.makmun@umi.ac.id

ABSTRAK

Tuberkulosis (TB) merupakan masalah kesehatan masyarakat global yang signifikan. Meskipun ada berbagai upaya untuk mengendalikan penyakit ini, penyakit ini tetap menjadi penyebab kematian utama di seluruh dunia. Puskesmas Pertiwi merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki komitmen tinggi dalam menyelenggarakan layanan kesehatan bagi masyarakat di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan program skrining di Puskesmas Pertiwi. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki (55,60%). Usia mayoritas responden 50-63 tahun. Kepuasan pasien menunjukkan bahwa dimensi Bukti Langsung (p -value = 0.001), Empati (p -value = 0.031), Kepuasan Konsumen (p -value = 0.027), yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Program Skrining TB di Puskesmas Pertiwi.

Kata kunci : kepuasan, puskesmas, TB

ABSTRACT

Tuberculosis (TB) is a significant global public health issue. Despite various efforts to control the disease, it remains one of the leading causes of death worldwide. Pertiwi Community Health Center (Puskesmas Pertiwi) is a healthcare institution committed to providing quality health services to the community in Makassar City, South Sulawesi Province, Indonesia. This study aims to describe the satisfaction level of the TB screening program at Pertiwi Health Center. The method used is a descriptive study with a cross-sectional approach. The results show that the majority of respondents were male (55.60%) and mostly aged between 50 and 63 years. Patient satisfaction indicated that the dimensions of Tangibles (p -value = 0.001), Empathy (p -value = 0.031), and Consumer Satisfaction (p -value = 0.027) had a significant influence on the satisfaction level of the TB Screening Program at Pertiwi Health Center

Keywords : TB, health center, satisfaction

PENDAHULUAN

Tuberkulosis (TB) tetap menjadi isu kesehatan masyarakat global yang serius. Meskipun berbagai langkah pengendalian telah dilakukan, penyakit ini masih menjadi salah satu penyebab utama kematian di dunia. Berdasarkan Laporan Global TB 2022, pada tahun 2020 diperkirakan terdapat sekitar 10 juta kasus TB secara global, dengan 5,8 juta kasus di antaranya terjadi pada pria dan 3,8 juta pada wanita. Distribusi kasus TB tidak merata, karena sebagian besar kasus terjadi di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah. Pada tahun 2021, sebanyak 30 negara dengan beban TB tinggi menyumbang sekitar 80% dari total kasus TB global, dengan India, Tiongkok, dan Indonesia sebagai penyumbang terbanyak. Laporan tersebut juga mencatat bahwa sejak 2015, angka kejadian TB menurun rata-rata 1,5% per tahun, sementara angka kematian akibat TB turun sebesar 11% sejak 2010. Meski begitu, laju penurunan ini tergolong lambat, karena antara tahun 2015 hingga 2021 hanya tercatat penurunan 5,6% dalam insidensi dan 9% dalam mortalitas TB. Selain itu, pandemi COVID-19 memberikan dampak besar

terhadap upaya pengendalian TB, terutama melalui terganggunya layanan diagnosis dan pengobatan, yang berpotensi meningkatkan angka kematian akibat TB (Ummah, M. S, 2019).

Wilayah Asia Tenggara, Afrika, dan Pasifik Barat yang termasuk dalam kawasan WHO mencatat jumlah kasus tuberkulosis (TB) terbanyak, masing-masing menyumbang 44%, 25%, dan 18% dari total kasus global. Indonesia sendiri menyumbang sekitar dua pertiga kasus TB global dengan proporsi 8,5%, menjadikannya negara dengan beban TB tertinggi kedua di dunia. Indonesia juga memiliki kesenjangan yang signifikan antara jumlah kasus TB yang diperkirakan dan yang dilaporkan, menjadikannya negara dengan kesenjangan notifikasi tertinggi ketiga. Saat ini, sekitar 30% kasus TB aktif tidak terdeteksi oleh sistem kesehatan, dan sekitar 44% dari kasus yang berhasil dideteksi tidak dilaporkan (Prakoso, D. A., Istiono, W., Mahendradhata, Y. & Arini, M, 2023). Menurut data Dashboard TB Indonesia, jumlah kasus TB yang terdiagnosis mengalami penurunan dari 568.987 kasus pada 2019 menjadi 393.323 kasus pada 2020 dan 385.295 kasus pada 2021, kemungkinan besar akibat gangguan layanan selama pandemi COVID-19. Sementara itu, estimasi menunjukkan bahwa jumlah kasus TB sebenarnya bisa mencapai 824.000 pada tahun 2021. Kondisi ini menandakan perlunya peningkatan layanan kesehatan, terutama dalam hal deteksi dini dan pengobatan TB (Saeedi, P. *et al*, 2019).

Secara epidemiologis, Indonesia tidak hanya termasuk negara dengan beban TB paru tinggi, tetapi juga menduduki peringkat ke-7 dunia dalam jumlah penderita diabetes melitus (DM), yakni 10,7 juta orang pada tahun 2019 dan diperkirakan akan meningkat menjadi 13,7 juta pada 2030. Peningkatan kasus DM di negara-negara endemis TB seperti Indonesia telah memperkuat posisi DM sebagai faktor risiko utama TB, karena gangguan imun yang ditimbulkan oleh DM mendukung perkembangan infeksi TB. Oleh karena itu, diperlukan strategi pencegahan TB yang efektif. Pedoman Nasional TB 2020 di Indonesia menegaskan pentingnya penanganan komorbid TB- DM. Pasien DM diwajibkan menjalani skrining TB melalui pemeriksaan gejala dan rontgen dada, sementara pasien TB perlu diperiksa glukosa darah untuk mendeteksi DM. Penelitian menunjukkan bahwa skrining aktif TB pada pasien DM dapat mempercepat diagnosis dan memutus rantai penularan, sementara deteksi dini DM pada pasien TB dapat memperbaiki hasil pengobatan dan mencegah komplikasi. Meski kebijakan ini telah disusun, penerapannya di lapangan terutama di layanan kesehatan primer swasta—masih belum optimal dan belum dilakukan secara sistematis (Jeon, C. Y. *et al*, 2020).

Program TB Nasional di Indonesia dijalankan secara terstruktur melalui puskesmas sebagai ujung tombak layanan. Namun, sektor kesehatan swasta yang memiliki peran besar dalam sistem pelayanan kesehatan nasional belum berkontribusi secara maksimal dalam pengendalian TB. Pasien cenderung memilih fasilitas swasta karena dinilai lebih mudah diakses dan responsif, namun sektor ini kerap memberikan layanan TB yang tidak memenuhi standar, terlambat dalam pelaporan, dan kurang efektif dalam pengobatan. Keterlibatan yang kurang dari sektor ini turut memperparah keterlambatan diagnosis, pengobatan tidak tuntas, peningkatan resistensi obat, serta beban biaya pada pasien (Arini, M., Sugiyo, D. & Permana, I, 2022). Untuk menilai keberhasilan implementasi program baru, penting untuk melakukan pengukuran hasil yang mencakup indikator seperti akseptabilitas dan kelayakan. Kedua indikator ini merepresentasikan sejauh mana program dapat diterima dan dijalankan di dunia nyata, serta menjadi dasar untuk mencapai hasil pelayanan dan klinis yang optimal. Keberhasilan implementasi skrining TB (Mahendradhata, Y. *et al*. 2019).

Puskesmas memiliki peran sentral sebagai koordinator sekaligus penanggung jawab utama dalam pelaksanaan layanan kesehatan di wilayah kerjanya. Tugas ini mencakup pengoordinasian berbagai fasilitas kesehatan yang berada dalam jaringannya, seperti puskesmas pembantu (pustu), poliklinik desa (polindes), posyandu, posbindu, serta fasilitas kesehatan swasta, termasuk klinik, praktik dokter perseorangan, dan praktik bidan mandiri. Puskesmas menjalankan fungsi utama dalam penyediaan layanan kesehatan dasar secara

menyeluruh, yang meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Di samping itu, puskesmas juga berperan dalam mengedukasi dan memberdayakan masyarakat di bidang kesehatan melalui partisipasi aktif komunitas, serta mendorong kerja sama dengan berbagai pihak terkait guna menciptakan sinergi dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Pokhrel, S, 2024).

Kepuasan pasien merupakan respons terhadap kinerja organisasi publik dalam memberikan layanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini bergantung pada kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja yang mereka rasakan. Jika kinerja layanan lebih rendah dari yang diharapkan, pasien cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas, senang, atau bahkan bahagia. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran ini didasarkan pada beberapa indikator utama, yaitu keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), serta bukti fisik atau tampilan layanan (Tangible). Kepuasan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimilikinya. Salah satu metode untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pasien, yang dapat dievaluasi melalui berbagai indikator, seperti kepuasan secara keseluruhan, aspek-aspek dalam dimensi kepuasan pasien, serta kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Menurut Kotler (2009), terdapat lima dimensi utama dalam mutu pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Politeknik, M. & Bersama, H, 2023).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, kepuasan serta harapan pasien perlu diperhatikan dan dievaluasi secara berkelanjutan guna memastikan peningkatan kualitas layanan (Lutfiana, A. *et al.* 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan program skrining di Puskesmas Pertiwi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross-sectional* yang menggunakan pendekatan observasional untuk menggambarkan tingkat kepuasan program skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Pertiwi, Makassar, pada bulan April 2025. Sampel yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari 27 pasien yang terdaftar sebagai pasien di Puskesmas Pertiwi yang bersedia menjadi responden, serta memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada pasien di wilayah kerja Puskesmas Pertiwi. Data yang diperoleh kemudian diolah secara elektronik menggunakan program Microsoft Excel 2024 dan SPSS 29, serta disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dengan penjelasan yang ada pada tabel tersebut.

HASIL

Hasil Uji Validitas dan Realibialitas Kuisisioner

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 27 responden yang mengisi kuesioner. Untuk uji validitas, pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang diperoleh dengan nilai r tabel. Masing-masing pertanyaan dibandingkan antara nilai r hitung yang diperoleh dengan nilai r tabel, dimana pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r table. Berdasarkan hasil uji validitas didapatkan bahwa masing-masing pertanyaan yang

digunakan menunjukkan nilai r hitung (*corrected item-total correlation*) $> r$ tabel (0,045). Artinya, semua pertanyaan yang digunakan untuk masing-masing variabel adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Pertiwi, Makassar, pada bulan April 2025, dengan total 27 orang. Data yang diperoleh kemudian dibagi berdasarkan distribusi frekuensi dari setiap variabel, seperti jenis kelamin, usia yang dijelaskan dalam penelitian ini mengenai kondisi di Puskesmas Pertiwi pada bulan April 2025. Berikut adalah hasil data yang ditemukan.

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi
8-21	1
22 - 35	2
36 - 49	5
50 - 63	10
64 - 77	6
78 - 91	3
Total	27

Distribusi usia menunjukkan bahwa rentang usia responden berkisar antara 9 hingga 87 tahun, mencakup berbagai tahap kehidupan dari anak-anak hingga lansia. Kelompok usia dengan jumlah terbanyak berada pada rentang 50–63 tahun, yaitu sebanyak 10 orang, yang menandakan bahwa mayoritas individu termasuk dalam usia paruh baya hingga menjelang masa pensiun. Kelompok usia muda (hingga 35 tahun) memiliki frekuensi yang relatif rendah, hanya terdiri dari 3 orang, yang menunjukkan bahwa usia muda tidak mendominasi dalam data ini. Sementara itu, kelompok usia lanjut (64 tahun ke atas) berjumlah 9 orang.

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	sentase (%)
L (Laki-laki)	15	55,60%
P (Perempuan)	12	44,40%
Total	27	100%

Distribusi jenis kelamin pada data menunjukkan bahwa terdapat 15 laki-laki (55,6%) dan 12 perempuan (44,4%) dari total 27 individu. Meskipun selisihnya tidak terlalu besar, laki-laki sedikit lebih dominan dibandingkan perempuan dalam kelompok data ini. Komposisi ini relatif seimbang, sehingga distribusi berdasarkan jenis kelamin dapat dianggap cukup merata, dengan kecenderungan sedikit lebih banyak pada kelompok laki-laki.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Mengenai Dimensi Pelayanan yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pasien

	<i>p-value</i>	OR
Bukti Langsung	0.001	1.001
Kehandalan	0.148	1.159
Jaminan	0.057	1.058
Daya Tanggap	0.508	1.661
Empati	0.031	1.031
Kepuasan Konsumen	0.027	1.027
Constant	0.101	0.045

Berdasarkan hasil uji *Regresi* menunjukkan bahwa diantara enam dimensi pelayanan, hanya dimensi Bukti Langsung ($p\text{-value} = 0.001$), Empati ($p\text{-value} = 0.031$), Kepuasan Konsumen ($p\text{-value} = 0.027$), yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Program

Skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Sementara, itu dimensi Kehandalan ($p\text{-value}=0.148$), Jaminan ($p\text{-value}=0.057$), Daya Tanggap ($p\text{-value}=0.508$), tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan Kepuasan Program Skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Bukti Langsung, Empati, dan Kepuasan Konsumen memiliki peran yang lebih besar dalam menentukan tingkat Kepuasan Program Skrining TB di Puskesmas Pertiwi dibandingkan dengan dimensi lainnya. Dari keenam variabel yang telah diteliti, dimensi Daya Tanggap memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kepuasan Program Skrining TB di Puskesmas Pertiwi, dengan nilai OR sebesar 1.661.

Tabel 4. Bukti Langsung * Kepuasan

Kepuasan						
Tidak Puas				Sangat Puas	Total	p-value
Bukti_Langsung	Tidak Setuju	Count	5	5	10	0.001
		% of Total	18.5%	18.5%	37.0%	
	Sangat Setuju	Count	0	17	17	
		% of Total	0.0%	63.0%	63.0%	
Total	Count		5	22	27	
	% of Total		18.5%	81.5%	100.0%	

Berdasarkan hasil analisis terhadap hubungan antara variabel *Bukti Langsung* dan *Kepuasan* pada program skrining TB di Puskesmas Pertiwi, ditemukan adanya hubungan yang signifikan secara statistik dengan nilai p-value sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keberadaan *Bukti Langsung* memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan responden. Dari 27 responden, sebanyak 17 orang (63,0%) yang sangat setuju bahwa terdapat *Bukti Langsung* dalam pelaksanaan program, seluruhnya merasa sangat puas terhadap program skrining TB. Sebaliknya, responden yang tidak setuju terhadap keberadaan *Bukti Langsung* terbagi rata antara yang tidak puas (18,5%) dan yang sangat puas (18,5%). Tidak terdapat responden yang sangat setuju terhadap *Bukti Langsung* namun merasa tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesetujuan terhadap *Bukti Langsung*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden terhadap program skrining TB. Dengan demikian, keberadaan *Bukti Langsung* dalam pelaksanaan program menjadi salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan skrining TB di Puskesmas Pertiwi.

Tabel 5. Kehandalan * Kepuasan

Kepuasan						
Tidak Puas				Sangat Puas	Total	p-value
Kehandalan	Tidak Setuju	Count	2	2	4	0.148
		% of Total	7.4%	7.4%	14.8%	
	Sangat Setuju	Count	4	19	23	
		% of Total	14.8%	70.4%	85.2%	
Total	Count		6	21	27	
	% of Total		22.2%	77.8%	100.0%	

Hasil analisis terhadap hubungan antara *Kehandalan* dan *Kepuasan* menunjukkan bahwa meskipun tidak signifikan secara statistik ($p\text{-value} = 0,148$), terdapat kecenderungan pola

hubungan positif antara persepsi kehandalan layanan dan tingkat kepuasan responden terhadap program skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Dari total 27 responden, sebanyak 23 orang (85,2%) menyatakan sangat setuju bahwa layanan yang diberikan bersifat andal (*reliable*), dan dari kelompok ini, mayoritas sebesar 70,4% merasa sangat puas, sementara hanya 14,8% yang tidak puas. Di sisi lain, responden yang tidak setuju terhadap kehandalan layanan berjumlah 4 orang (14,8%), dan mereka terbagi rata antara yang puas dan tidak puas (masing-masing 7,4%). Meskipun data ini menunjukkan tren bahwa semakin tinggi kepercayaan terhadap kehandalan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden, namun karena nilai p-value masih di atas batas signifikansi (misalnya 0,05), maka hubungan tersebut belum dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Dengan demikian, meskipun *Kehandalan* tampaknya berkontribusi terhadap kepuasan, masih diperlukan data tambahan atau analisis lebih lanjut untuk mengonfirmasi kekuatan hubungan ini.

Tabel 6. Jaminan * Kepuasan

Kepuasan						p-value
Tidak Puas				Sangat Puas	Total	
Jaminan	Tidak Setuju	Count	3	10	13	0.057
		% of Total	11.1%	37.0%	48.1%	
	Sangat Setuju	Count	0	14	14	
		% of Total	0.0%	51.9%	51.9%	
Total		Count	3	24	27	
		% of Total	11.1%	88.9%	100.0%	

Analisis hubungan antara *Jaminan* dan *Kepuasan* menunjukkan adanya kecenderungan yang cukup kuat dan mendekati signifikan secara statistik dengan p-value sebesar 0,057. Dari total 27 responden, sebanyak 14 orang (51,9%) menyatakan sangat setuju terhadap aspek *Jaminan* dalam layanan skrining TB, dan seluruhnya (100%) merasa sangat puas terhadap program. Sebaliknya, dari 13 responden yang tidak setuju terhadap *Jaminan*, hanya 10 orang (37,0%) yang merasa sangat puas, sementara 3 orang (11,1%) tidak puas. Tidak terdapat responden yang sangat setuju terhadap *Jaminan* namun merasa tidak puas.

Tabel 7. Daya_Tanggap * Kepuasan

Kepuasan				Sangat Puas		Total	p-value
Tidak Puas							
Daya_Tanggap	Tidak Setuju	Count	0	8		8	0.508
		% of Total	0.0%	29.6%		29.6%	
	Sangat Setuju	Count	1	18		19	
		% of Total	3.7%	66.7%		70.4%	
Total		Count	1	26		27	
		% of Total	3.7%	96.3%		100.0%	

Hasil analisis terhadap hubungan antara *Daya Tanggap* dan *Kepuasan* menunjukkan bahwa meskipun terdapat kecenderungan pola positif, namun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik dengan nilai p-value sebesar 0,508. Dari total 27 responden, sebanyak 19 orang (70,4%) menyatakan sangat setuju terhadap *Daya Tanggap* layanan skrining TB, dan dari

jumlah tersebut, 18 orang (66,7%) merasa sangat puas, sementara hanya 1 orang (3,7%) yang tidak puas. Sedangkan dari 8 responden (29,6%) yang tidak setuju terhadap *Daya Tanggap*, seluruhnya (100%) justru merasa sangat puas.

Tabel 8. Perhatian/Empati * Kepuasan

Kepuasan				Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Tidak Puas						
Perhatian	Tidak Setuju	Count	3	5	8	0.031
		% of Total	11.1%	18.5%	29.6%	
	Sangat Setuju	Count	1	18	19	
		% of Total	3.7%	66.7%	70.4%	
Total		Count	4	23	27	
		% of Total	14.8%	85.2%	100.0%	

Analisis hubungan antara variabel *Perhatian/Empati* dan *Kepuasan* menunjukkan hasil yang signifikan secara statistik dengan p-value sebesar 0,031. Dari total 27 responden, sebanyak 19 orang (70,4%) menyatakan sangat setuju bahwa petugas menunjukkan perhatian atau empati dalam pelayanan skrining TB. Dari kelompok ini, mayoritas yakni 18 orang (66,7%) merasa sangat puas, dan hanya 1 orang (3,7%) yang tidak puas. Sementara itu, dari 8 responden (29,6%) yang tidak setuju terhadap perhatian atau empati petugas, hanya 5 orang (18,5%) yang merasa sangat puas, dan 3 orang (11,1%) menyatakan tidak puas.

Tabel 9. Kepuasan_Konsumen * Kepuasan

Kepuasan				Sangat Puas	Total	p-value
Tidak Puas						
Kepuasan_Konsumen	Tidak Setuju	Count	3	0	3	0.027
		% of Total	11.1%	0.0%	11.1%	
	Sangat Setuju	Count	8	16	24	
		% of Total	29.6%	59.3%	88.9%	
Total		Count	11	16	27	
		% of Total	40.7%	59.3%	100.0%	

Hasil analisis hubungan antara variabel *Kepuasan Konsumen* dan *Kepuasan terhadap program skrining TB* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik, dengan p-value sebesar 0,027. Dari total 27 responden, sebanyak 24 orang (88,9%) menyatakan sangat setuju bahwa aspek kepuasan konsumen telah terpenuhi dalam program skrining TB. Dari kelompok ini, 16 orang (59,3%) merasa sangat puas, sementara 8 orang (29,6%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, seluruh responden yang tidak setuju terhadap pemenuhan kepuasan konsumen sebanyak 3 orang (11,1%), menyatakan tidak puas terhadap program tersebut.

PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin data menunjukkan bahwa terdapat 15 laki-laki (55,6%) dan 12 perempuan (44,4%) dari total 27 individu. Meskipun selisihnya tidak terlalu besar, laki-laki sedikit lebih dominan dibandingkan perempuan dalam kelompok data ini. Komposisi ini relatif

seimbang, sehingga distribusi berdasarkan jenis kelamin dapat dianggap cukup merata, dengan kecenderungan sedikit lebih banyak pada kelompok laki-laki. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh ayu dengan judul *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Puskesmas*. Pada penelitian ini mayoritas responden adalah perempuan dengan frekuensi 24 (80%) dan laki-laki 6 (20%) (Ayu, 2022).

Berdasarkan tabel distribusi usia menunjukkan bahwa rentang usia responden berkisar antara 9 hingga 87 tahun, mencakup berbagai tahap kehidupan dari anak-anak hingga lansia. Kelompok usia dengan jumlah terbanyak berada pada rentang 50–63 tahun, yaitu sebanyak 10 orang, yang menandakan bahwa mayoritas individu termasuk dalam usia paruh baya hingga menjelang masa pensiun. Kelompok usia muda (hingga 35 tahun) memiliki frekuensi yang relatif rendah, hanya terdiri dari 3 orang, yang menunjukkan bahwa usia muda tidak mendominasi dalam data ini. Sementara itu, kelompok usia lanjut (64 tahun ke atas) berjumlah 9 orang. "Temuan ini sejalan dengan penelitian Khairun dan rekan-rekannya (2021) yang berjudul *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus*, di mana mayoritas responden berusia 26–45 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (47,7%), dan yang paling sedikit berusia 46–60 tahun, yaitu 7 orang (18,2%).

Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Eninurkhatun, Antono, dan Eka (2017), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam rentang usia 26–45 tahun, yaitu sebanyak 54 orang (54%). Usia diketahui menjadi salah satu faktor yang memengaruhi perilaku dalam mengakses layanan kesehatan. Orang dewasa umumnya memiliki kesadaran dan pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya menjaga kesehatan. Berdasarkan asumsi peneliti, dominasi responden usia dewasa yang mengunjungi Puskesmas Tanjungrejo dapat disebabkan oleh kesadaran mereka akan pentingnya pemeriksaan kesehatan secara berkala, sehingga mereka lebih rutin memanfaatkan layanan yang tersedia di fasilitas kesehatan tersebut (Nisa, K. & Yulianto, M, 2021).

Berdasarkan pengukuran kepuasan pasien terhadap tingkat kepuasan program skrining TB di puskesmas pertiwi, penelitian ini mengacu pada lima dimensi dalam konsep SERVQUAL. Penelitian ini menganalisis tanggapan responden terhadap kepuasan yang diterima serta harapan mereka terkait pelayanan di Puskesmas pertiwi, makassar, yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap program skrining TB. Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Bukti Langsung* dan *Kepuasan* pada program skrining TB di Puskesmas Pertiwi, ditemukan adanya hubungan yang signifikan secara statistik dengan nilai p-value sebesar 0,001. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap keberadaan *Bukti Langsung* memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan responden. Dari 27 responden, sebanyak 17 orang (63,0%) yang sangat setuju bahwa terdapat *Bukti Langsung* dalam pelaksanaan program, seluruhnya merasa sangat puas terhadap program skrining TB.

Sebaliknya, responden yang tidak setuju terhadap keberadaan *Bukti Langsung* terbagi rata antara yang tidak puas (18,5%) dan yang sangat puas (18,5%). Tidak terdapat responden yang sangat setuju terhadap *Bukti Langsung* namun merasa tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesetujuan terhadap *Bukti Langsung*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden terhadap program skrining TB. Dengan demikian, keberadaan *Bukti Langsung* dalam pelaksanaan program menjadi salah satu aspek penting yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Hasil ini tidak selaras dengan penelitian Ayu (2022), yang menemukan bahwa sebagian besar pasien, yaitu 43% (13 responden), merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sejauh mana mereka menerima informasi selama proses pelayanan. Baik pasien maupun keluarganya menilai kualitas pelayanan berdasarkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memenuhi ekspektasi mereka. Di era saat ini, kebutuhan akan keterbukaan informasi medis semakin meningkat, termasuk terkait kondisi kesehatan dan

keputusan tindakan medis yang direncanakan. Pasien cenderung menilai keseluruhan pengalaman pelayanan yang mereka alami selama berada di fasilitas kesehatan secara lebih menyeluruh (Ayu, 2022).

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rechika tahun 2024 didapatkan hasil penelitian pada dimensi Tangible didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 15% Menyatakan Toilet yang tersedia di ruang tunggu bersih dan nyaman. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 49% Menyatakan Petugas pendaftaran dapat memenuhi janjinya kepada pasien. al ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puteri Fannya, Delmi Sulastri, dan Rosfita Rasyid pada dimensi tangible sebesar 78,8% menyatakan puas (Rechika Amelia Eka Putri1, D. R. E, 2024). Berdasarkan Peraturan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017, waktu penyelesaian pelayanan diartikan sebagai durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu layanan hingga selesai. Adapun menurut Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI tahun 2008, waktu tunggu yang ideal untuk proses pendaftaran adalah sekitar 10 menit. Namun dalam praktiknya, hambatan terkait lamanya waktu tunggu masih sering terjadi di berbagai fasilitas kesehatan. Peneliti berpendapat bahwa waktu tunggu pada tahap pendaftaran memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Jika tidak dikelola secara optimal, hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan di bagian pendaftaran (Connolly, D. T. & Oppenheimer, S. B, 2020).

Berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi keandalan (*reliability* dan Kepuasan, menunjukkan bahwa meskipun tidak signifikan secara statistik ($p\text{-value} = 0,148$), terdapat kecenderungan pola hubungan positif antara persepsi kehandalan layanan dan tingkat kepuasan responden terhadap program skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Dari total 27 responden, sebanyak 23 orang (85,2%) menyatakan sangat setuju bahwa layanan yang diberikan bersifat andal (*reliable*), dan dari kelompok ini, mayoritas sebesar 70,4% merasa sangat puas, sementara hanya 14,8% yang tidak puas. Di sisi lain, responden yang tidak setuju terhadap kehandalan layanan berjumlah 4 orang (14,8%), dan mereka terbagi rata antara yang puas dan tidak puas (masing-masing 7,4%). Meskipun data ini menunjukkan tren bahwa semakin tinggi kepercayaan terhadap kehandalan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan responden, namun karena nilai $p\text{-value}$ masih di atas batas signifikansi (misalnya 0,05), maka hubungan tersebut belum dapat dinyatakan signifikan secara statistik. Dengan demikian, meskipun *Kehandalan* tampaknya berkontribusi terhadap kepuasan, masih diperlukan data tambahan atau analisis lebih lanjut untuk mengonfirmasi kekuatan hubungan ini (Trisintya P. B., P, 2018).

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan Nurhidayah tahun 2016 dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kembangan didapatkan bahwa dimensi responsivitas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terendah, yaitu sebesar 12%, terdapat pada pernyataan bahwa petugas pendaftaran memberikan pelayanan dengan baik dan tepat. Sementara itu, tingkat kepuasan tertinggi mencapai 54%, di mana responden menyatakan bahwa suasana di lingkungan pelayanan pendaftaran terasa menyenangkan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Ina Nurhidayah, yang menunjukkan bahwa pada dimensi responsivitas, sebanyak 76,08% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi *Daya Tanggap* dan *Kepuasan* menunjukkan bahwa meskipun terdapat kecenderungan pola positif, namun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik dengan nilai $p\text{-value}$ sebesar 0,508. Dari total 27 responden, sebanyak 19 orang (70,4%) menyatakan sangat setuju terhadap *Daya Tanggap* layanan skrining TB, dan dari jumlah tersebut, 18 orang (66,7%) merasa sangat puas, sementara hanya 1 orang (3,7%) yang tidak puas. Sedangkan dari 8 responden (29,6%) yang tidak setuju terhadap *Daya Tanggap*, seluruhnya (100%) justru merasa sangat puas. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2023), yang menunjukkan bahwa sebanyak

88,49% responden termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif dan lingkungan fisik yang mendukung. Komunikasi yang baik tercermin dari penyampaian informasi yang jelas terkait prosedur pelayanan, respons yang ramah dan tanggap terhadap pertanyaan pasien, serta kesiapan dalam memberikan bantuan. Faktor-faktor ini secara signifikan meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan serta tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, tenaga kesehatan, seperti perawat di Puskesmas Bakunase, Kota Kupang, menunjukkan perhatian dan responsivitas yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dimensi *responsiveness* ini juga dikenal sebagai dimensi yang paling dinamis, mengingat ekspektasi pasien cenderung berubah seiring dengan meningkatnya kecepatan dan ketepatan tanggapan dari penyedia layanan (Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi, 2023).

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan *Kepuasan Konsumen* dan *Kepuasan terhadap program skrining TB* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik, dengan p-value sebesar 0,027. Dari total 27 responden, sebanyak 24 orang (88,9%) menyatakan sangat setuju bahwa aspek kepuasan konsumen telah terpenuhi dalam program skrining TB. Dari kelompok ini, 16 orang (59,3%) merasa sangat puas, sementara 8 orang (29,6%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, seluruh responden yang tidak setuju terhadap pemenuhan kepuasan konsumen sebanyak 3 orang (11,1%), menyatakan tidak puas terhadap program tersebut. Dimensi *assurance* mengacu pada tingkat pengetahuan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, yang berperan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pasien. Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Farhana (2022), yang menyatakan menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebesar 85.1% responden yang mengatakan puas dan hanya 14.9% dengan dimensi *assurance*. Keseluruhan responden mengatakan kurang puas dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 5 (100%). Terdapat 79 (81.4%) responden yang mengatakan puas dengan kategori cukup baik dan sebanyak 18 (18.6%) responden yang mengatakan kurang puas. Selisih persentase dimensi *assurance* dengan kategori cukup baik yaitu mencapai 4 kali lipat. Sebanyak 69 (95.8%) responden yang mengatakan puas dengan kategori baik dan sebanyak 3 (4.2%) responden yang mengatakan kurang puas (Ananda Muhamad Tri Utama, 2022).

Hasil penelitian pada dimensi *assurance* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terendah sebesar 10% muncul pada pernyataan bahwa petugas pendaftaran secara konsisten bersikap sopan, santun, dan mampu memberikan jawaban atas keraguan pasien. Sementara itu, tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi ini sebesar 42% menyatakan bahwa pengetahuan petugas pendaftaran masih kurang dalam memberikan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Selvy Afrioza dan Ibnu Baidillah (2021), yang menunjukkan bahwa sebesar 75,0% responden merasa puas terhadap aspek *assurance*. Secara keseluruhan, analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian pendaftaran berdasarkan lima dimensi menunjukkan bahwa 50% responden merasa puas, sementara hanya 2% yang menyatakan kurang puas. Tidak terdapat responden yang menyatakan pelayanan berada pada kategori tidak memuaskan. Berdasarkan analisis pada dimensi *Perhatian/Empati* dan *Kepuasan* menunjukkan hasil yang signifikan secara statistik dengan p-value sebesar 0,031. Dari total 27 responden, sebanyak 19 orang (70,4%) menyatakan sangat setuju bahwa petugas menunjukkan perhatian atau empati dalam pelayanan skrining TB. Dari kelompok ini, mayoritas yakni 18 orang (66,7%) merasa sangat puas, dan hanya 1 orang (3,7%) yang tidak puas. Sementara itu, dari 8 responden (29,6%) yang tidak setuju terhadap perhatian atau empati petugas, hanya 5 orang (18,5%) yang merasa sangat puas, dan 3 orang (11,1%) menyatakan tidak puas.

"Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan rekan-rekannya (2025), yang menunjukkan bahwa berdasarkan uji statistik, diperoleh nilai p-value sebesar 0,00. Hasil tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi empati dan tingkat kepuasan pasien hipertensi yang mengikuti program Posbindu PTM di Puskesmas

Sukarami Lahat pada tahun 2024. Selain itu, analisis juga menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 2,62, yang berarti bahwa responden yang menerima empati dengan kualitas kurang baik memiliki kemungkinan 2,62 kali lebih besar untuk merasa tidak puas dibandingkan dengan responden yang mendapatkan pelayanan dengan empati yang baik di fasilitas tersebut. Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi empathy didapatkan tingkat kepuasan dengan persentase terendah sebesar 7% Petugas pendaftaran mampu menangani keluhan pasien secara baik dan tepat, Petugas pendaftaran tidak berkeinginan membantu kebutuhan pasien. Sedangkan persentase tertinggi sebesar 44% Menyatakan Petugas pendaftaran terlalu sibuk menanggapi permintaan pasien secara segera. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nur Mawadda, Puteri Fannya, Laela Indawati, Nanda Aula Rumana sebesar 80,4% yang menyatakan puas (Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A. & Tinggi, S, 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti langsung, empati dan kepuasan yang memiliki pengaruh signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap program skrining TB di Puskesmas Pertiwi. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi bukti langsung, empati dan kepuasan mempunyai peran yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S. & Baidillah, I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *J. Nurs. Pract. Educ.* 1, 169–180 (2021).
- Ananda Muhamad Tri Utama. Tinjauan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Kepulauan Seribu Utara Provinsi Dki Jakarta Tahun 2022. 9, 356–363 (2022).
- Arini, M., Sugiyo, D. & Permana, I. *Challenges, Opportunities, And Potential Roles Of The Private Primary Care Providers In Tuberculosis And Diabetes Mellitus Collaborative Care And Control: A Qualitative Study.* *BMC Health Serv. Res.* 22, 1–14 (2022).
- Aulia, K. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Care Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Jakarta Barat Tahun 2022.* *Jurnal Keperawatan Bsi* (2022).
- Ayu. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Menteng Palangka Raya. 69–72 (2022).
- Baker, M. A. *Et Al. The Impact Of Diabetes On Tuberculosis Treatment Outcomes: A Systematic Review.* *BMC Med.* 9, 81 (2021).
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *J. Kesehat. Masy.* 5, 33–42 (2017).
- Chakaya, J. *Et Al. Global Tuberculosis Report 2020 – Reflections On The Global TB Burden, Treatment And Prevention Efforts.* *Int. J. Infect. Dis.* 113, S7–S12 (2021).
- Connolly, D. T. & Oppenheimer, S. B. *Cell Density-Dependent Stimulation Of Glutamine Synthetase Activity In Cultured Mouse Teratoma Cells.* *Exp. Cell Res.* 94, 459–464 (2020).

- Jeon, C. Y. *Et Al. Bi-Directional Screening For Tuberculosis And Diabetes: A Systematic Review. Trop. Med. Int. Heal.* 15, 1300–1314 (2020).
- Lutfiana, A. *Et Al. Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies Of The Cilandak Sub-District Community Health Centre (Puskesmas) In Improving Accreditation To The Plenary Level. J. Adm. Publik* 1, 1–14 (2023).
- Mahendradhata, Y. *Et Al. How Do Private General Practitioners Manage Tuberculosis Cases? A Survey In Eight Cities In Indonesia Public Health. BMC Res. Notes* 8, 1–7 (2019).
- Martinez, N. & Kornfeld, H. *Diabetes And Immunity To Tuberculosis. Eur. J. Immunol.* 44, 617–626 (2022).
- Nasus, E. & Tulak, G. T. *Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka. J. Surya Med.* 5, 9–12 (2020).
- Nisa, K. & Yulianto, M. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjungrejo Kabupaten Kudus. J. Profesi Keperawatan (JPK ...* 8, 55–69 (2021).
- Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Di Puskesmas Kecamatan Kembangan Tahun 2016. 2016 (2016).
- Penulis, T. *Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi Dan Implementasi. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024. Modos Ver* 21, 1–9 (2020).
- Pokhrel, S. *Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2020. Ayan* 15, 37–48 (2024).
- Politeknik, M. & Bersama, H. *Program Studi Diii Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal 2023. (2023).*
- Prakoso, D. A., Istiono, W., Mahendradhata, Y. & Arini, M. *Acceptability And Feasibility Of Tuberculosis-Diabetes Mellitus Screening Implementation In Private Primary Care Clinics In Yogyakarta, Indonesia: A Qualitative Study. BMC Public Health* 23, 1–14 (2023).
- Rechika Amelia Eka Putri¹, D. R. E. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Puskesmas Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara.* 4, 1–6 (2024).
- Saeedi, P. *Et Al. Global And Regional Diabetes Prevalence Estimates For 2019 And Projections For 2030 And 2045: Results From The International Diabetes Federation Diabetes Atlas, 9th Edition. Diabetes Res. Clin. Pract.* 157, 107843 (2019).
- Sari, N. W. *Et Al. Pelayanan Posbindu Ptm Di Puskesmas Sukarami Lahat.* 9, 570–577 (2025).
- Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pelayanan Antenatal Di Puskesmas Bakunase Kota Kupang Tahun 2023. Other Thesis, Poltekkes Denpasar* (2023).
- Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A. & Tinggi, S. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta). J. Vokasi Adm. Bisnis* 5, 9–21 (2023).
- Trisintya P. B., P. *Tingkat Kepuasanlansia Pada Pelayanan Kesehatan Posbindu Di Kelurahan Jatingaleh Semarang. Repositori.Unimus.Ac.Id* 15 (2018).
- Ummah, M. S. *Global Tuberculosis Report. Sustainability (Switzerland)* Vol. 11 (2019).