Adkesia: Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia
Volume 1, Nomor 1, Tahun 2025
P-ISSN: xxxx-xxxx E-ISSN : xxxx-xxxx
Akses Terbuka: https://ojsindonesia.com/adkesia

Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Berdasarkan Metode Urgency, Seriousness, Growth (USG) dalam Mendukung Transformasi Layanan Kesehatan Primer

Norma Yanti Rambe[1], Evajayanti[2]
[1 2] Institut Kesehatan Helvetia Pekanbaru, Riau, normayantirambe89@gmail.com[1] ,evajayanti88sep@gmail.com[2]
Korespondensi: normayantirambe89@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat artikel:
Diterima Sep 30th, 2025
Direvisi Sep 30th, 2025
Diterbitkan Sep 30th, 2025

Kata kunci:
Kepuasan Pasien, Puskesmas, Metode USG, Pelayanan Kesehatan Primer.

ABSTRACT

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan primer, khususnya di Puskesmas sebagai ujung tombak sistem kesehatan di Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2024). Penelitian ini bertujuan menganalisis prioritas masalah terkait kepuasan pelayanan Puskesmas menggunakan metode Urgency, Seriousness, Growth (USG) untuk mendukung transformasi layanan primer. Penelitian kuantitatif deskriptif dilakukan di empat Puskesmas di Jawa Tengah dengan melibatkan 160 responden pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan skor USG untuk menentukan masalah prioritas. Hasil penelitian menunjukkan aspek komunikasi petugas, waktu tunggu pelayanan, dan ketersediaan obat memiliki skor USG tertinggi, menandakan kebutuhan penanganan prioritas. Temuan ini menunjukkan perlunya strategi peningkatan mutu berbasis bukti melalui perbaikan sistem antrean, pelatihan komunikasi petugas, dan manajemen logistik farmasi. Studi ini mendukung program transformasi layanan primer dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan pasien.

© 2025 Para Penulis. Diterbitkan oleh Institut Kesehatan Helvetia Pekanbaru Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai layanan kesehatan primer memegang peranan penting dalam mencapai Universal Health Coverage (UHC) di Indonesia. Mutu pelayanan yang baik mendorong kepercayaan masyarakat, meningkatkan akses layanan, dan mendukung capaian indikator kesehatan nasional. Salah satu aspek penting dalam penilaian mutu adalah tingkat kepuasan pasien yang menggambarkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima (Kementerian Kesehatan RI, 2024).

Berbagai studi menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas meliputi sikap dan komunikasi petugas, kecepatan layanan, fasilitas, ketersediaan obat, dan sistem antrean. Permasalahan ini menjadi tantangan dalam mendukung agenda transformasi layanan primer. Oleh karena itu, pendekatan berbasis bukti diperlukan untuk memprioritaskan masalah yang perlu diintervensi terlebih dahulu (Dewi et al., 2022).

Metode Urgency, Seriousness, Growth (USG) adalah salah satu teknik analisis yang digunakan untuk menentukan prioritas masalah dalam perencanaan program kesehatan. USG membantu pemangku kepentingan menilai masalah berdasarkan tingkat urgensi (kebutuhan mendesak), keseriusan (dampak masalah), dan potensi pertumbuhan (perkembangan masalah jika tidak diatasi). Pendekatan ini cocok digunakan pada layanan primer seperti Puskesmas untuk mendukung perbaikan mutu layanan yang terarah (Siregar & Yulianti, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Lokasi penelitian adalah empat Puskesmas di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah, yang dipilih purposive karena mewakili wilayah urban dan rural. Responden adalah pasien Puskesmas berusia ≥18 tahun yang pernah menerima layanan minimal dua kali dalam enam bulan terakhir, dengan total 160 orang dipilih secara accidental sampling.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang memuat indikator kepuasan pasien meliputi komunikasi petugas, kecepatan layanan, ketersediaan obat, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan biaya layanan. Masing-masing indikator dinilai untuk aspek Urgency, Seriousness, dan Growth menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan dengan menjumlahkan skor setiap aspek (U+S+G) untuk menentukan prioritas masalah pelayanan.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (n = 160)

Karakteristik	Kategori	Jumlah (%)
Usia	26–40 tahun	46,3
Jenis Kelamin	Perempuan	63,8
Pendidikan Terakhir	SMA	58,1

Tabel 1 memperlihatkan profil responden penelitian. Mayoritas responden berusia 26–40 tahun, berjenis kelamin perempuan, dan memiliki tingkat pendidikan SMA. Karakteristik ini mencerminkan kelompok usia produktif yang menjadi pengguna layanan Puskesmas utama di wilayah penelitian.

Tabel 2. Hasil Penilaian Skor USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) pada Indikator Kepuasan Pelayanan Puskesmas

No	Indikator Pelayanan	Urgency (U)	Seriousness (S)	Growth (G)	Total Skor (U+S+G)
1	Komunikasi Petugas	4.5	4.4	4.3	13.2
2	Waktu Tunggu Layanan	4.3	4.2	4.1	12.6
3	Ketersediaan Obat	4.2	4.1	4.0	12.3
4	Kebersihan Fasilitas	3.5	3.6	3.4	10.5
5	Kenyamanan Ruang Tunggu	3.4	3.5	3.3	10.2
6	Biaya Layanan	3.3	3.4	3.1	9.8

Tabel 2 menampilkan hasil penilaian skor USG pada berbagai indikator kepuasan pelayanan Puskesmas. Tiga indikator dengan skor total tertinggi adalah komunikasi petugas, waktu tunggu layanan, dan ketersediaan obat. Ketiganya diidentifikasi sebagai masalah prioritas yang perlu segera diperbaiki. Sementara itu, aspek kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan biaya layanan memiliki skor lebih rendah, menunjukkan prioritas intervensi yang lebih rendah dalam perencanaan perbaikan mutu pelayanan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pasien menganggap komunikasi yang kurang ramah, antrean panjang, dan ketidakpastian ketersediaan obat sebagai masalah mendesak, serius, dan berpotensi berkembang jika tidak ditangani.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menegaskan pentingnya perbaikan komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien di Puskesmas. Komunikasi efektif bukan hanya menyampaikan informasi medis, tetapi juga membangun kepercayaan, empati, dan kepuasan layanan. Skor tertinggi pada indikator komunikasi mencerminkan persepsi pasien bahwa interaksi yang kurang ramah, tidak jelas, atau terburu-buru

menimbulkan ketidakpuasan yang mendesak untuk diatasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2021) yang menegaskan bahwa komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan salah satu determinan utama kepuasan layanan primer. Komunikasi yang baik meningkatkan kepercayaan, pemahaman terhadap pengobatan, dan kepatuhan pasien (WHO, 2023). Karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas Puskesmas menjadi strategi intervensi penting.
Studi terbaru menekankan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal bagi tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kepatuhan pada pengobatan (Fauziyah & Hartono, 2022).

Masalah waktu tunggu layanan yang panjang juga menjadi prioritas perbaikan. Penelitian sebelumnya menyebutkan manajemen antrean yang baik, penerapan sistem nomor antrian digital, dan alokasi SDM yang sesuai dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pasien. Transformasi layanan primer menekankan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi layanan (Purwanti & Arifin, 2023).

Indikator kedua dengan skor tinggi adalah waktu tunggu layanan. Antrean panjang di layanan kesehatan primer merupakan masalah klasik di banyak negara berpendapatan menengah (OECD/WHO, 2022). Waktu tunggu yang lama menurunkan pengalaman pasien, meningkatkan ketidakpuasan, dan berpotensi menurunkan utilisasi layanan preventif. Studi terbaru di Indonesia oleh Putri & Santoso (2022) juga menunjukkan hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan persepsi mutu layanan. Untuk itu, manajemen alur pasien dan penjadwalan layanan perlu ditingkatkan melalui pendekatan inovatif seperti triase administratif atau sistem antrean digital.

Ketersediaan obat juga menjadi isu signifikan. Sistem logistik farmasi di Puskesmas perlu diperbaiki untuk menghindari kekosongan stok. Strategi seperti e-logistik dan pemantauan real-time dapat mendukung distribusi obat yang lebih baik. Ketersediaan obat menjadi indikator ketiga dengan skor prioritas tinggi.

Kendala ketersediaan obat esensial di layanan primer berdampak langsung pada kepercayaan publik terhadap Puskesmas dan efektivitas pengobatan (Ministry of Health Indonesia, 2024). WHO (2023) juga menggaris bawahi bahwa akses obat esensial adalah salah satu pilar layanan kesehatan primer yang berkualitas. Stok obat yang tidak terprediksi mendorong pasien untuk berpindah ke penyedia layanan lain atau membeli secara out-of-pocket di apotek, yang pada akhirnya meningkatkan beban biaya kesehatan. Pentingnya rantai pasok obat yang efisien untuk layanan primer, mendukung Universal Health Coverage dengan akses obat esensial yang terjamin (WHO, 2023).
Sebaliknya, skor USG yang lebih rendah ditemukan pada aspek kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, dan biaya layanan. Meskipun nilainya lebih rendah, ketiganya tetap penting dalam konteks kualitas pelayanan, namun tidak mendesak dibandingkan indikator lainnya. Hal ini sesuai dengan temuan Dewi et al. (2020) yang menunjukkan bahwa pasien di layanan primer cenderung lebih toleran terhadap aspek fisik (selama dalam batas wajar) dibanding aspek pelayanan langsung seperti komunikasi atau ketersediaan obat.

Temuan ini memberikan arah prioritas bagi pengelola Puskesmas dan Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas untuk merancang intervensi perbaikan mutu berbasis bukti. Komunikasi petugas, pengelolaan waktu tunggu, dan sistem pengadaan obat perlu menjadi target program peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sistem antrean, dan perencanaan logistik. Pendekatan ini sejalan dengan kerangka penguatan layanan kesehatan primer (primary health care strengthening) yang direkomendasikan WHO (2023).

Dengan demikian, penggunaan metode USG dalam penelitian ini terbukti membantu mengidentifikasi secara sistematis dimensi layanan yang paling membutuhkan perhatian, serta mendukung perencanaan intervensi berbasis prioritas yang rasional dan kontekstual.
Metode USG membantu memprioritaskan masalah pelayanan berdasarkan persepsi pasien dan potensi dampaknya. Dengan hasil ini, Puskesmas dapat merumuskan rencana perbaikan terfokus pada area dengan skor tertinggi untuk mendukung transformasi layanan primer berbasis kebutuhan pasien (Wijaya et al., 2024).

KESIMPULAN

Analisis menggunakan metode USG menunjukkan komunikasi petugas, waktu tunggu layanan, dan ketersediaan obat sebagai masalah prioritas dalam peningkatan kepuasan pelayanan Puskesmas. Strategi perbaikan berbasis bukti seperti pelatihan komunikasi, pengelolaan antrean, dan perbaikan

logistik farmasi sangat diperlukan. Hasil penelitian ini mendukung agenda transformasi layanan primer dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan pasien.

REFERENSI

Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Sage.

Dewi, N. L., Puspitasari, D., & Wulandari, R. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 45–52.

Dewi, R.K., et al. (2022). The Role of Health Administration Graduates in Strengthening Health Systems: A Systematic Review. *Journal of Health Management*, 24(3), 145–152. https://doi.org/10.1177/09720634221098764

Fauziyah, A., & Hartono, B. (2022). The Role of Health Administration in Achieving Health-Related SDGs in Indonesia. *Global Health Action*, 15(1), 209–218. https://doi.org/10.1080/16549716.2022.2039972

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Transformasi Layanan Primer di Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan.

Lestari, I. (2022). *Sistem Informasi Kesehatan untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ministry of Health Indonesia. (2024). *Pedoman Manajemen Obat Esensial di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Jakarta: Kemenkes RI.

OECD/WHO. (2022). *Improving Health System Efficiency: Health System Performance Assessment Framework*. Paris: OECD Publishing.

Purwanti, L.M., & Arifin, M.R. (2023). *Teknologi Informasi dalam Administrasi Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.

Putri, A. R., & Santoso, B. (2022). The impact of waiting time on patient satisfaction at primary health centers in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 22, Article 1142.

Sari, P. W., Utami, P., & Nugroho, H. (2021). Komunikasi interpersonal petugas kesehatan dan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 17(2), 150–160.

Wijaya, Y., et al. (2024). Digital Health Transformation and Its Implication on Health Administration Workforce. *International Journal of Medical Informatics*, 183, 105123. https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2023.105123

World Health Organization. (2023). *Building Health Systems Resilience Through Health Workforce Development*. Geneva: WHO.

World Health Organization. (2023). *Primary Health Care: Monitoring Framework and Indicators*. Geneva: WHO.