

**TINGKAT KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PELAYANAN KHITAN PADA
KEGIATAN BAKTI SOSIAL FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS
JENDERAL ACHMAD YANI**

Fitriardi Sejati¹, Dita Nurul Permatasari², Amanda Devita Putri Priatna³, Akbar Rahmad
Wijaya⁴

^{1,2,3,4}Universitas Jenderal Achmad Yani

Email: fitriardi.sedjati@lecture.unjani.ac.id¹, ditanurulpermatasari@gmail.com²,
amandadevitaputripriatna@gmail.com³, akbarr9b@gmail.com⁴

ABSTRAK

Latar Belakang: Khitan merupakan prosedur bedah minor yang umum dilakukan pada anak laki-laki dan memiliki manfaat dari aspek kesehatan maupun budaya. Kegiatan khitan dalam bentuk bakti sosial menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Selain keberhasilan tindakan medis, kualitas pelayanan juga perlu dievaluasi melalui tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan orang tua atau wali sebagai pendamping pasien anak merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan orang tua atau wali terhadap pelayanan khitan pada kegiatan bakti sosial Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Achmad Yani. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Responden penelitian adalah 119 orang tua atau wali peserta khitan yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan skala Likert 4 poin. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, serta rerata skor pada setiap dimensi. Hasil: Mayoritas responden berusia 25-34 tahun sebanyak 66 orang (55,5%), diikuti usia 35-44 tahun sebanyak 43 orang (36,1%). Pada seluruh indikator SERVQUAL, jawaban Sangat Setuju mendominasi dengan persentase 89,1%-97,5% dan tidak ditemukan jawaban Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju. Rerata skor tertinggi terdapat pada dimensi assurance sebesar $3,96 \pm 0,20$, sedangkan reliability dan responsiveness masing-masing sebesar $3,95 \pm 0,22$ dan $3,95 \pm 0,23$. Berdasarkan penilaian keseluruhan, sebanyak 117 responden (98,3%) berada dalam kategori sangat puas dan 2 responden (1,7%) dalam kategori puas. Kesimpulan: Tingkat kepuasan orang tua atau wali terhadap pelayanan khitan pada kegiatan bakti sosial Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Achmad Yani secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Pelayanan dinilai mampu memenuhi harapan responden pada aspek fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan keamanan dan kompetensi,

serta empati petugas. Evaluasi terhadap alur pelayanan dan waktu tunggu tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Khitan, Kepuasan Orang Tua, Kualitas Pelayanan Kesehatan, SERVQUAL, Bakti Sosial.

ABSTRACT

Background: Circumcision is a common minor surgical procedure for boys that offers both health and cultural benefits. Circumcision services provided through social outreach programs serve as a means to improve public access to safe, high-quality, and affordable healthcare. Beyond the success of the medical procedure itself, service quality must also be evaluated based on recipient satisfaction. The satisfaction of parents or guardians accompanying pediatric patients is a key indicator for assessing healthcare quality. Objective: To determine the level of satisfaction among parents or guardians regarding circumcision services provided during the social outreach program of the Faculty of Medicine, Universitas Jenderal Achmad Yani. Methods: This study employed a descriptive quantitative design with a cross-sectional approach. The study participants consisted of 119 parents or guardians of circumcision recipients, selected using a total sampling technique. Data were collected using a service satisfaction questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—utilizing a 4-point Likert scale. Data were analyzed descriptively using frequency distributions, percentages, and mean scores for each dimension. Results: The majority of respondents were aged 25–34 years ($n=66$; 55.5%), followed by those aged 35–44 years ($n=43$; 36.1%). Across all SERVQUAL indicators, the "Strongly Agree" response predominated, ranging from 89.1% to 97.5%; no "Disagree" or "Strongly Disagree" responses were recorded. The highest mean score was observed in the assurance dimension (3.96 ± 0.20), while reliability and responsiveness scored 3.95 ± 0.22 and 3.95 ± 0.23 , respectively. Based on the overall assessment, 117 respondents (98.3%) fell into the "very satisfied" category, and 2 respondents (1.7%) fell into the "satisfied" category. Conclusion: Overall, the satisfaction level of parents or guardians regarding the circumcision services provided during the social outreach program of the Faculty of Medicine, Universitas Jenderal Achmad Yani, was rated as excellent. The service was deemed capable of meeting respondents' expectations regarding facilities, reliability, responsiveness, assurance (safety and competence), and staff empathy. Evaluations of service workflows and waiting times remain necessary to maintain and improve service quality.

Keywords: Circumcision, Parental Satisfaction, Healthcare Service Quality, SERVQUAL, Social Service.

PENDAHULUAN

Khitan atau sirkumsisi merupakan prosedur bedah minor yang dilakukan dengan mengangkat sebagian atau seluruh preputium penis. Tindakan ini dapat dilakukan atas dasar indikasi medis maupun pertimbangan agama, budaya, dan pilihan keluarga. Dari sisi medis, sirkumsisi memiliki berbagai manfaat, antara lain membantu menjaga kebersihan genital, menurunkan risiko infeksi saluran kemih, serta menjadi pilihan terapi pada kondisi seperti fimosis patologis dan balanitis berulang [1]. Selain itu, sirkumsisi juga diketahui berkontribusi dalam menurunkan risiko beberapa infeksi menular seksual pada populasi tertentu [2]. Meskipun demikian, sirkumsisi tetap merupakan prosedur pembedahan sehingga pelaksanaannya memerlukan teknik yang tepat, perawatan perioperatif, serta upaya pencegahan dan penanganan komplikasi untuk menjamin keselamatan pasien [1].

Di Indonesia, khitan massal telah banyak dilaksanakan sebagai salah satu bentuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat, termasuk untuk memberikan pelayanan kepada anak-anak dari keluarga kurang mampu. Kegiatan tersebut tidak hanya mencakup pelaksanaan tindakan sirkumsisi, tetapi juga dapat disertai edukasi kepada anak dan keluarga mengenai perawatan luka dan pencegahan infeksi pasca sirkumsisi [3]. Keterlibatan orang tua dalam memahami perawatan pasca tindakan menjadi penting karena dapat mendukung proses penyembuhan luka anak [3]. Oleh karena itu, penyelenggaraan khitan massal perlu memperhatikan kualitas pelayanan mulai dari pemberian informasi, pelaksanaan tindakan, hingga edukasi dan pemantauan pasca tindakan.

Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dapat dilihat dari hasil tindakan medis, tetapi juga dari pengalaman dan kepuasan penerima layanan. Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam evaluasi pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, dengan kualitas pelayanan medis dan komunikasi menjadi beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan [4]. Dalam pelayanan kesehatan anak, orang tua atau wali memiliki peran penting dalam menilai pelayanan yang diterima anak. Penelitian mengenai pelayanan kesehatan anak menunjukkan bahwa persepsi caregiver dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki [5]. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah dimensi reliability, tangibles,

assurance, responsiveness, dan empathy, yang juga telah digunakan dalam penilaian kepuasan orang tua terhadap pelayanan kesehatan anak [6].

Sebagai salah satu institusi pendidikan kedokteran, Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Achmad Yani menyelenggarakan kegiatan bakti sosial khitan sebagai bagian dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Selain memberikan pelayanan sirkumsisi kepada masyarakat, kegiatan tersebut juga dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk terlibat dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan, khususnya melalui tingkat kepuasan orang tua sebagai pendamping pasien anak, penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan penerima layanan. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah baik serta mengidentifikasi aspek yang masih perlu ditingkatkan pada penyelenggaraan kegiatan bakti sosial khitan selanjutnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi deskriptif observasional dengan cross sectional study, bertujuan menggambarkan karakteristik klinis dan luaran dini pasca sirkumsisi pada anak. Penelitian dilakukan di Gedung Fakultas Kedokteran Unjani, dalam kegiatan khitan massal yang diselenggarakan oleh Fakultas Kedokteran Universitas Jenderal Achmad Yani (UNJANI) pada bulan Maret - Juli 2026. Subjek penelitian adalah anak laki-laki berusia 2 bulan - 12 tahun yang mengikuti sirkumsisi pada kegiatan tersebut. Pengambilan sampel dilakukan secara total sampling, diperoleh sebanyak 119 pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi meliputi anak laki-laki usia 2 bulan - 12 tahun yang menjalani sirkumsisi pada khitan massal FK UNJANI, dengan persetujuan orang tua/wali, serta memiliki data klinis dan follow-up yang lengkap. Kriteria eksklusi meliputi kelainan anatomi genital berat, gangguan koagulasi tidak terkontrol, dan data follow-up yang tidak lengkap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 119 pasien anak yang menjalani sirkumsisi. Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	n	%
25 - 34 tahun	66	55,5
35 - 44 tahun	43	36,1
≥ 45 tahun	8	6,7
< 25 tahun	2	1,7
Total	119	100,0

Berdasarkan karakteristik usia, dari total 119 responden, kelompok usia 25-34 tahun merupakan kelompok usia terbanyak, yaitu sebanyak 66 responden (55,5%). Selanjutnya, kelompok usia 35-44 tahun berjumlah 43 responden (36,1%), sedangkan kelompok usia ≥45 tahun berjumlah 8 responden (6,7%).

Kelompok usia <25 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu sebanyak 2 responden (1,7%). Dengan demikian, sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 25-44 tahun, dengan proporsi keseluruhan sebesar 91,6% dari seluruh responden.

Tabel 2. Karakteristik SERVQUAL Per Dimensi

Dimensi / Pernyataan	STS n (%)	TS n (%)	S n (%)	SS n (%)
Tangibles				
Tempat pelaksanaan khitan bersih dan nyaman.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (2,5%)	116 (97,5%)
Peralatan yang digunakan tampak bersih dan steril.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (5,9%)	112 (94,1%)
Tenaga kesehatan berpenampilan rapi dan menggunakan alat pelindung diri dengan baik.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (4,2%)	114 (95,8%)

Dimensi / Pernyataan	STS n (%)	TS n (%)	S n (%)	SS n (%)
Area tunggu orang tua dan anak cukup nyaman.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (5,0%)	113 (95,0%)
Reliability				
Pelayanan khitan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	11 (9,2%)	108 (90,8%)
Dokter melakukan tindakan khitan dengan baik dan sesuai prosedur.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (4,2%)	114 (95,8%)
Petugas memberikan informasi mengenai prosedur khitan secara jelas.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (4,2%)	114 (95,8%)
Petugas memberikan penjelasan mengenai perawatan luka setelah khitan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (2,5%)	116 (97,5%)
Responsiveness				
Petugas segera membantu ketika anak atau orang tua membutuhkan bantuan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (4,2%)	114 (95,8%)
Petugas dengan cepat merespons pertanyaan yang saya ajukan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (2,5%)	116 (97,5%)
Petugas sigap menangani keluhan atau ketidaknyamanan anak selama pelayanan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (4,2%)	114 (95,8%)
Waktu tunggu pelayanan khitan menurut saya sudah sesuai.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	13 (10,9%)	106 (89,1%)
Assurance				

Dimensi / Pernyataan	STS n (%)	TS n (%)	S n (%)	SS n (%)
Saya merasa aman mempercayakan tindakan khitan kepada dokter.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (5,0%)	113 (95,0%)
Dokter dan petugas menunjukkan kemampuan yang baik selama pelayanan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (5,0%)	113 (95,0%)
Petugas bersikap sopan dan menghormati pasien maupun keluarga.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	4 (3,4%)	115 (96,6%)
Saya yakin pelayanan khitan dilakukan dengan memperhatikan keselamatan pasien.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	4 (3,4%)	115 (96,6%)
Empathy				
Petugas memberikan perhatian kepada kondisi anak sebelum tindakan khitan.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (5,0%)	113 (95,0%)
Petugas memberikan kesempatan kepada saya untuk bertanya.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	5 (4,2%)	114 (95,8%)
Petugas memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	7 (5,9%)	112 (94,1%)
Petugas menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap anak maupun orang tua.	0 (0,0%)	0 (0,0%)	3 (2,5%)	116 (97,5%)

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden memberikan penilaian Sangat Setuju pada seluruh pernyataan dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability,

responsiveness, assurance, dan empathy. Persentase jawaban Sangat Setuju pada seluruh indikator berkisar antara 89,1% hingga 97,5%, sedangkan jawaban lainnya merupakan Setuju. Tidak terdapat responden yang memberikan jawaban Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju pada seluruh indikator. Persentase Sangat Setuju tertinggi ditemukan pada beberapa indikator, yaitu kebersihan dan kenyamanan tempat pelaksanaan khitan, penjelasan mengenai perawatan luka setelah khitan, kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan, serta keramahan dan kepedulian petugas terhadap anak dan orang tua, yang masing-masing memperoleh 116 responden (97,5%). Sementara itu, persentase jawaban Sangat Setuju terendah terdapat pada pernyataan mengenai kesesuaian waktu tunggu pelayanan khitan, yaitu sebanyak 106 responden (89,1%), diikuti oleh kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan sebanyak 108 responden (90,8%). Meskipun demikian, seluruh responden tetap memberikan penilaian positif terhadap kedua indikator tersebut. Secara keseluruhan, distribusi jawaban menunjukkan bahwa pelayanan khitan pada kegiatan bakti sosial memperoleh persepsi yang sangat baik dari orang tua atau wali, baik dari aspek fasilitas dan kenyamanan, keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan keamanan dan kompetensi, maupun perhatian serta komunikasi kepada pasien dan keluarga.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Orang Tua Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	n Item	Mean	SD	Median	Min - Maks
Tangibles	4	3,96	0,21	4	3 - 4
Reliability	4	3,95	0,22	4	3 - 4
Responsiveness	4	3,95	0,23	4	3 - 4
Assurance	4	3,96	0,20	4	3 - 4
Empathy	4	3,96	0,21	4	3 - 4

Keterangan: Skor menggunakan skala Likert 1-4, dengan 1 = sangat tidak setuju dan 4 = sangat setuju.

Berdasarkan Tabel 3, dimensi reliability menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan khitan secara sangat positif. Seluruh indikator memperoleh jawaban Setuju

dan Sangat Setuju, tanpa adanya jawaban Tidak Setuju maupun Sangat Tidak Setuju. Persentase jawaban Sangat Setuju berkisar antara 90,8% hingga 97,5%, dengan persentase tertinggi pada pemberian penjelasan mengenai perawatan luka setelah khitan (97,5%) dan persentase terendah pada kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan (90,8%). Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan khitan dinilai andal dan sesuai dengan harapan orang tua atau wali peserta.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Orang Tua Secara Keseluruhan

Tingkat Kepuasan	n	%
Sangat tidak puas	0	0,0
Tidak puas	0	0,0
Puas	2	1,7
Sangat puas	117	98,3
Total	119	100,0

Keterangan: Kepuasan dihitung berdasarkan total skor 20 item dengan skala Likert 1-4. Rentang skor total 20-80 dan dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan interval skor.

Berdasarkan Tabel 4, tingkat kepuasan orang tua atau wali terhadap pelayanan khitan menunjukkan hasil yang sangat baik. Dari 119 responden, sebanyak 117 responden (98,3%) berada dalam kategori sangat puas, sedangkan 2 responden (1,7%) berada dalam kategori puas. Tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori tidak puas maupun sangat tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruh orang tua atau wali peserta memberikan penilaian positif terhadap pelayanan khitan yang diselenggarakan dalam kegiatan bakti sosial.

Tingginya tingkat kepuasan secara keseluruhan dapat menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan orang tua atau wali, baik dari aspek fasilitas, keandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan keamanan, maupun empati petugas. Temuan ini juga sejalan dengan distribusi jawaban pada masing-masing dimensi SERVQUAL yang menunjukkan dominasi jawaban Sangat Setuju pada seluruh indikator. Dengan demikian, pelayanan khitan pada kegiatan bakti sosial FK Unjani secara keseluruhan dinilai memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik berdasarkan persepsi orang tua atau wali peserta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan orang tua/wali terhadap pelayanan khitan pada kegiatan bakti sosial, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Mayoritas responden memberikan penilaian Setuju dan Sangat Setuju pada seluruh indikator SERVQUAL, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan orang tua/wali peserta.

Pada dimensi tangible, responden menilai fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan pelayanan sudah sangat baik. Dimensi reliability menunjukkan bahwa pelayanan dinilai konsisten dan dapat diandalkan. Dimensi responsiveness menggambarkan petugas telah tanggap dalam memberikan pelayanan, meskipun evaluasi terhadap waktu tunggu tetap diperlukan. Selanjutnya, dimensi assurance menunjukkan tingginya kepercayaan responden terhadap kompetensi dan profesionalisme petugas. Sementara itu, dimensi empathy memperlihatkan bahwa petugas mampu memberikan perhatian, keramahan, dan komunikasi yang baik kepada peserta maupun orang tua/wali.

Saran

Penyelenggara diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh tingkat kepuasan tinggi dari orang tua atau wali peserta khitan. Evaluasi terhadap alur pelayanan dan waktu tunggu juga perlu dilakukan secara berkala sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada dimensi responsiveness. Selain itu, pelatihan komunikasi dan pelayanan prima bagi tenaga kesehatan perlu dipertahankan untuk menjaga mutu pelayanan pada dimensi assurance dan empathy. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar serta melakukan analisis lebih lanjut mengenai hubungan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan khitan.

DAFTAR PUSTAKA

Shabanzadeh DM, Clausen S, Maigaard K, Fode M. Male Circumcision Revisited: A Narrative Review of Techniques, Therapeutic Indications, and Preventive Benefits. *Cureus*. 2025.

- Sharma SC, Raison N, Khan S, Shabbir M, Dasgupta P, Ahmed K. Male circumcision and sexually transmitted infections: An update. *Journal of Family Medicine and Primary Care*. 2022;11(6):2229-2235.
- Yulianti C, Astuti NM, Irawandi D, et al. Edukasi sebagai upaya pencegahan infeksi pasca sirkumsisi massal. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 2023;4(6):11883-11886.
- Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*. 2023;11(5):639.
- Efendi F, Aurizki GE, Auwalin I, et al. Healthcare providers and caregivers' perspectives on the quality of child health services in urban Indonesia: A mixed-methods study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021.
- Parental satisfaction with health care during child hospitalization at a social security facility in Mexico. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2021.