

ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN**Sri Agustini¹, Arie Wahyudi², Akhmad Dwi Priyatno³**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada^{1,2,3}Email: *agustini.sri2021@gmail.com*¹,*ariew@binahusada.ac.id*²*priyatnoakhmad@gmail.com*³**ABSTRAK**

Latar Belakang: Pelayanan Kesehatan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan Mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang tahun 2024. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang tahun 2023 sebanyak 16.395 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Tebing Tinggi kabupaten Empat Lawang tahun 2024 sebanyak 100 pasien Teknik Pengambilan Sampel kuantitatif dalam penelitian metode survey dengan *Purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Data dianalisis dengan analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat. **Hasil:** Ada hubungan bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien dan variabel bukti jaminan merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang. **Saran:** Agar pihak manajemen puskesmas dapat menyusun rencana program dalam upaya peningkatan kepuasan pasien seperti perbaikan sarana dan prasarana puskesmas, memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dengan skill yang sesuai dengan standar SDM kesehatan.

Kata Kunci : *Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Background: Health services are all forms of service activities provided directly to individuals or the community to maintain and improve the level of public health in the form of promotive, preventive, curative, rehabilitative and palliative. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between the quality of health services and the satisfaction of patients visiting the UPTD Tebing Tinggi Health Center, Empat Lawang Regency in 2024. **Method:** This type of research is quantitative with a cross sectional design. The population in this study were 16,395 patients visiting the Tebing Tinggi Health Center UPTD, Empat Lawang Regency in 2023. The sample in this study was a portion of patients who visited the UPTD Tebing Tinggi Health Center, Empat Lawang district in 2024, totaling 100 patients. Quantitative sampling technique using a survey research method using purposive sampling. Data collection was carried out using a questionnaire. Data were analyzed using Univariate, Bivariate and Multivariate analysis. **Results:** Based on the research results, it was found that there was a relationship between direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy with patient satisfaction and the variable evidence of assurance was the most dominant variable related to patient satisfaction. **Suggestion:** So that the management can develop a program plan in an effort to increase patient satisfaction, such as improving the facilities and infrastructure of the Community Health Center, providing higher quality services with skills that are in accordance with health human resource standards.

Keywords: *Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan paliatif. (Sanjaya, 2023)

Sebagai Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap tahunnya pemerintah selalu melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap beberapa pelayanan publik termasuk didalamnya juga merupakan pelayanan kesehatan. (Sriharyati *et al.*, 2023)

Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. (PERMENKES, 2022)

Tingkat kepuasan pasien dianggap sebagai salah satu dimensi yang sangat penting, berkualitas dan merupakan salah satu indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan yang merupakan akibat pengaruh pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hal inilah yang membuat pengukuran

kepuasan pasien menjadi komponen penting. (R, CZ and DA, 2022)

Laporan pemantauan Global UHC tahun 2022 bahwa Pelayanan Bidang Kesehatan dilihat dari Indeks cakupan layanan (service coverage Indeks, SCI) UHC Indonesia pada tahun 2010 diangka 42 kemudian meningkat ditahun 2019 menjadi 56 namun kembali menurun menjadi 55 ditahun 2021

Kementrian Kesehatan pada tahun 2022 mendapatkan nilai Indeks 4,41 katagori A- dan pada tahun 2023 mendapatkan nilai indeks 4,25 katagori A-Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2022 provinsi diIndonesia dengmemperoleh nilai an indeks 4,48 katagori A- dan tahun 2023 memperoleh nilai indeks 4,35 katagori A-. Kabupaten Empat Lawang pada tahun 2022 mendapatkan nilai indeks 3,9 katagori B dan pada tahun 2023 mendapatkan nilai indeks 3,53 katagori B. (PERMENPANRB, 2023)

Instansi pemerintah dalam bidang pelayanan kesehatan diantara adalah Puskesmas. Upaya pelayanan kesehatan puskesmas diadakan dengan menitik berat pada pelayanan untuk masyarakat dalam hal mencapai derajat kesehatan yang baik tanpa mengabaikan mutu pelayanannya (Laksana and Meirinawati, 2023)

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas perlu melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien dengan melakukan survey kepuasan pasien sesuai

dengan Permenpan RB no 14 tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil pengukuran tersebut dalam bentuk indeks kepuasan masyarakat sebagai indikator dalam penilaian Indeks Nasional Mutu (INM). Indeks Nasional Mutu (INM) kesehatan adalah salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. (PERMENKES, 2022)

Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Muninjaya (2014), menganalisis dimensi mutu jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Lima aspek komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama *Servqual (Service Quality)* yaitu Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*) *Servqual* mempunyai kontribusi dalam mengidentifikasi masalah dan menentukan langkah awal pemberi layanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan (Machmud, 2008)

Berdasarkan penelitian Hastuti (2017) bahwa pada analisis bivariat diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu tangibility dengan kepuasan pasien. (Kurnia *et al.*, 2020), sedangkan berdasarkan penelitian Mamboro (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji chi square p value =0,002 (p<0,05) artinya ada hubungan

bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maboro. (Malik, 2023)

Berdasarkan penelitian Velandi (2024) Hasil penelitian didapat kan nilai $p=0,000\leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi reliability dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 1,185 artinya responden yang aspek reliabilitasnya kurang baik berpeluang 1,185 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek reliabilitasnya baik, dan nilai $p=0,000\leq 0,05$ menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 4,297 artinya responden yang aspek assurance kurang baik berpeluang 4,297 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek assurance baik.

Berdasarkan penelitian Maria *et al* (2023) bahwa berdasarkan uji chi square di dapatkan p value sebesar 0,00 (< 0,05) yang artinya ada hubungan antara dimensi daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien.

Dengan nilai IKM terendah UPTD Puskesmas Tebing Tinggi perlu meningkatkan mutu pelayanan dengan harapan dapat meningkatkan nilai IKM Di UPTD Puskesmas tebing Tinggi. Sebagai upaya memantau dan mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan di puskesmas secara berkala maka peneliti tertarik untuk

melakukan Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Tebing Tinggi tahun 2024

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yakni penelitian yang dilakukan dengan mengukur variabel independen dan variabel dependen dalam waktu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2005). metode pengumpulan dengan menggunakan data kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang tahun 2024. Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret sampai April 2024 di UPTD Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat

Lawang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Tebing Tinggi kabupaten Empat Lawang tahun 2023 sebanyak 16.395 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung pada UPTD Puskesmas Tebing Tinggi kabupaten Empat Lawang tahun 2023 sebanyak 100 pasien.

Penelitian ini menggunakan data primer. Data yang diambil langsung dari lapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada responden dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Variabel Penelitian	Frekuensi (N)	Persentasi(%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	58	58,0
	Perempuan	42	42,0
2	Pekerjaan		
	Formal	10	10,0
	Informal	90	90,0
3	Pendidikan		
	Rendah	23	23,0
	Tinggi	77	77,0
4	Jenis Layanan		
	JKN	94	94,0
	Non JKN	6	6,0
5	Bukti Fisik		

	Tidak Baik	27	27,0
	Baik	73	73,0
6	Kehandalan		
	Tidak Baik	15	15,0
	Baik	85	85,0
7	Daya Tanggap		
	Tidak Baik	11	11,0
	Baik	89	89,0
8	Jaminan		
	Tidak Baik	19	19,0
	Baik	81	81,0
9	Empati		
	Tidak Baik	10	10,0
	Baik	90	90,0
10	Kepuasan Pasien		
	Tidak Puas	50	50,0
	Puas	50	50,0

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 58 responden (58,0 %) memiliki jenis kelamin laki-laki, sedangkan perempuan sebanyak 42 responden (42,0 %), sebagian besar responden yakni 90 responden (90,0%) memiliki pekerjaan informal, Sedangkan pekerjaan formal sebanyak 10 responden (10,0), sebagian besar responden yakni 77 responden (77,0 %) memiliki tingkat pendidikan tinggi, sedangkan pendidikan rendah 23 responden (23,0%), sebagian besar responden yakni 94 responden (94,0%) menggunakan jenis layanan JKN, sedangkan Non JKN sebanyak 6 responden (6,0 %). Sebagian besar responden yakni 73 responden (73,0 %) menyatakan pelayanan bukti fisiknya baik, sedangkan yang

menyatakan tidak baik sebanyak 27 responden (27,0 %), sebagian besar responden yakni 85 responden (85,0 %) menyatakan kehandalan pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 responden (15,0%), sebagian besar responden yakni 89 responden (89,0 %) menyatakan daya tanggap pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 11 responden (11,0 %), sebagian besar responden yakni 81 responden (81,0%) menyatakan jaminan pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 19 responden (19,0 %), sebagian besar responden yakni 90 responden (90,0 %) menyatakan empati pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 10 responden (10,0 %).

Tabel 2.
Hubungan Karakteristik Dengan Tingkat Kepuasan Responden

No	Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien				Total		P-Value	OR
		Tidak Puas		Puas		N	%		
		n	%	n	%				
1	Jenis Kelamin								
	Laki-Laki	32	55,2	26	44,8	58	100	0,311 (tidak bermakna)	1,641
	Perempuan	18	42,9	24	57,1	42	100		
2	Pekerjaan								
	Formal	4	40,0	6	60,0	10	100	0,739 (tidak bermakna)	0,638
	Non Formal	46	51,1	44	48,9	10	100		
3	Pendidikan								
	Rendah	13	56,5	10	43,5	23	100	0,635 (Tidak bermakna)	1,405
	Tinggi	37	48,1	40	51,9	77	100		
4	Jenis Layanan								
	JKN	47	50,0	47	50,0	94	100	1,000 (tidak bermakna)	1,000
	Non JKN	3	50,0	3	50,0	6	100		
5	Bukti Fisik								
	Tidak Baik	22	81,5	5	18,5	27	100	0,000 (bermakna)	7,071
	Baik	28	38,4	45	61,6	73	100		
6	Kehandalan								
	Tidak Baik	13	86,7	2	13,3	15	100	0,005 (bermakna)	8,432
	Baik	37	43,5	48	56,5	85	100		
7	Daya Tanggap								
	Tidak Baik	11	100	0	0,0	11	100	0,001 (bermakna)	2,282
	Baik	39	43,8	50	50,0	89	100		
8	Jaminan								
	Tidak Baik	17	89,5	2	10,5	19	100	0,000 (bermakna)	12,364
	Baik	33	40,7	48	59,3	81	100		
9	Empati								
	Tidak Baik	9	90,0	1	10,0	10	100	0,020 (bermakna)	10,756
	Baik	41	45,6	49	54,4	90	100		

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 32 responden yang jenis kelaminnya laki-laki (55,2 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 26 responden yang jenis kelaminnya

laki-laki (44,8 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,311 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 4 responden yang pendidikannya formal (40,0 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 6 responden yang pekerjaannya formal (60,0 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,739 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 13 responden yang tingkat pendidikannya rendah (56,5 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 10 responden yang tingkat pendidikannya rendah (43,5 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,635 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 47 responden yang jenis layanannya JKN (50,0 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 47 responden yang jenis layanannya Non JKN (50,0 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai $p = 1,000 > \alpha (0,05)$, artinya

tidak ada hubungan antara jenis layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 22 responden yang menyatakan pelayanan bukti fisiknya tidak baik (81,5 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 5 responden yang menyatakan pelayanan bukti fisiknya tidak baik (18,5 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,000 < \alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 7,071, 95% CI 2,402-20,814 artinya responden yang menyatakan pelayanan bukti fisiknya tidak baik memiliki kecenderungan 7,071 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan bukti fisiknya baik.

Dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 13 responden yang menyatakan pelayanan kehandalannya tidak baik (86,7 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 2 responden yang menyatakan pelayanan kehandalannya tidak baik (13,3 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,005$

$< \alpha$ (0,05), artinya ada hubungan antara pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 8,432, 95% CI 1,791-39,698 artinya responden yang menyatakan pelayanan kehandalannya tidak baik memiliki kecenderungan 8,432 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan kehandalannya baik.

Dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 11 responden yang menyatakan daya tanggap pelayanannya tidak baik (100 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 0 responden yang menyatakan daya tanggap pelayanannya tidak baik (0 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai p 0,001 $< \alpha$ (0,05), artinya ada hubungan antara daya tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 2,282, 95% CI 1,804-2,887 artinya responden yang menyatakan daya tanggap pelayanannya tidak baik memiliki kecenderungan 2,282 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan daya tanggap pelayanannya baik.

Dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 17 responden yang menyatakan jaminan pelayanannya tidak baik (89,5 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 2 responden yang menyatakan jaminan pelayanannya tidak baik (10,5 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai p 0,000 $< \alpha$ (0,05), artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 12,364, 95% CI 2,675-57,139 artinya responden yang menyatakan jaminan pelayanannya tidak baik memiliki kecenderungan 12,364 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan jaminan pelayanannya baik.

Dari 50 responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan terdapat 9 responden yang menyatakan empati dalam pelayananya tidak baik (90,0 %), sedangkan dari 50 responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan terdapat 1 responden yang menyatakan empati dalam pelayananya tidak baik (10,0 %). Hasil analisis bivariat diperoleh nilai p 0,020 $< \alpha$ (0,05), artinya ada hubungan antara empati dalam pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh nilai

Odds Ratio 10,756, 95% CI 1,308-88,473 terhadap pelayanan dibandingkan responden artinya responden yang menyatakan empati yang menyatakan empati dalam pelayanannya tidak baik memiliki pelayanannya baik. kecenderungan 10,756 kali untuk tidak puas

Tabel 3.
Pemodelan Akhir Regresi Logistik Berganda Variabel Independen Dengan Kepuasan Pasien

Variabel	B	P value	OR	95% CI
Bukti Fisik	1,302	0,033	3,677	1,109-12,192
Jaminan	1,807	0,032	6,092	1,165-31,868
Konstanta	-2,537	0,002		

Dari keseluruhan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut, variabel layanan jaminan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan faktor lainnya (OR 6,092). Hal ini dapat diartikan jika responden menyatakan jaminannya tidak baik maka berisiko 6,092 kali untuk merasa tidak puas, begitupula jika menyatakan bukti fisiknya tidak baik maka memiliki risiko yang serupa.

PEMBAHASAN

Hubungan Jenis Kelamin Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 58 responden (58,0 %) memiliki jenis kelamin laki-laki, sedangkan perempuan sebanyak 42 responden (42,0 %). Analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,311 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin

dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Penelitian ini sejalan dengan Rivai (2020) bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina dengan nilai $p : 0,139 (p > 0,05)$.

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa Jenis kelamin berdasarkan penelitian ini tidak ditemukan hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada pasien yang telah menjalani perawatan setelah operasi ortopedi yang justru menemukan bahwa jenis kelamin, usia, dan jenis asuransi memiliki hubungan dengan penilaian kepuasan pasien yang dilakukan.

Hubungan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden 90 responden (90,0%) memiliki pekerjaan informal, Sedangkan pekerjaan formal sebanyak 10 responden (10,0). Analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,739 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Menurut Trisnantoro karakteristik responden yang lain seperti pekerjaan, pemberi saran/rekomendasi, dan kategori peserta JKN juga memiliki makna yang signifikan dengan kepuasan pasien. Harapan yang lebih tinggi lahir dari seseorang yang bekerja daripada seseorang yang tidak bekerja, sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien. Orang yang memiliki pekerjaan lebih menginginkan pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan berjalan beriringan. (Rivai, Lestari and Shaleh, 2020)

Penelitian ini tidak sejalan dengan Rivai (2020) bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina dengan nilai $p : 0,000 (p < 0,05)$. (Rivai, Lestari and Shaleh, 2020)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien karena harapan yang lebih tinggi lahir dari seseorang yang bekerja daripada seseorang

yang tidak bekerja, sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien.

Hubungan Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan sebagian besar responden yakni 77 responden (77,0 %) memiliki tingkat pendidikan tinggi, sedangkan pendidikan rendah 23 responden (23,0%). Analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,635 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Rivai (2020) bahwa terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina dengan nilai $p : 0,000 (p < 0,05)$.

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien karena semakin tinggi tingkat pendidikan, semakin kepedulian kesehatan menjadi bagian yang sangat mereka perhatikan.

Hubungan Jenis Layanan Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 94 responden (94,0%) menggunakan jenis layanan JKN, sedangkan Non JKN sebanyak 6 responden (6,0 %). Analisis bivariat diperoleh nilai $p = 1,000 > \alpha (0,05)$, artinya tidak ada hubungan antara jenis layanan

dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

Kategori peserta JKN yang memiliki hubungan dengan kepuasan pasien juga didukung dengan hasil survei pada tahun 2015 oleh Myriad Research Committed terkait kepuasan penggunaan BPJS Kesehatan, tercatat dari 17.280 masyarakat, sebanyak 81% responden merasa puas dengan BPJS kesehatan. (Rivai, Lestari and Shaleh, 2020)

Penelitian ini sejalan dengan Rivai (2020) bahwa tidak terdapat hubungan antara kelas perawatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina dengan nilai $p : 0,068$ ($p > 0,05$).

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa tidak ada hubungan antara jenis layanan dengan kepuasan pasien karena sebagian besar responden menggunakan JKN untuk berobat.

Hubungan Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 73 responden (73,0 %) menyatakan pelayanan bukti fisiknya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 27 responden (27,0 %). Analisis bivariat diperoleh nilai $p 0,000 < \alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Puskesmas

Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 7,071, 95% CI 2,402-20,814 artinya responden yang menyatakan pelayanan bukti fisiknya tidak baik memiliki kecenderungan 7,071 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan bukti fisiknya baik.

Bukti fisik (*tangibles*) Mutu pelayanan dapat dirasakan langsung terhadap penampilan fasilitas fisik serta pendukung pendukung dalam pelayanan. mencakup peralatan, staf, dan komunikasi visualnya. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga. Karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan

kesehatan. Dalam hal ini pelanggan menggunakan inderanya (Mata, telinga, perasaan) untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Misal ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, tersedia kursi yang cukup, tersedia, televisi, peralatan kantor yang lengkap, seragam staf yang bersih dan rapih serta menarik. (Muninjaya, 2004)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hastuti, (2017) bahwa Pada analisis bivariat diperoleh hasil bahwa ada hubungan dimensi mutu tangibility dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). (Kurnia *et al.*, 2020). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mamboro (2023) menunjukkan bahwa dari 25 responden dengan bukti baik terdapat 17 orang (68%) puas dengan mutu pelayanan dan 8 orang (32%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Dari 18 orang bukti baik terdapat 6 orang (33,3%) puas dengan mutu pelayanan dan 12 orang (66,7%) kurang puas dengan mutu pelayanan. Hasil uji chi square p value =0,002 ($p<0,05$) artinya ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Maboro. (Malik, 2023)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangerapan (2018) bahwa berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,001 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan Kepuasan

Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Penelitian ini sejalan dengan Saputra (2019) Hasil uji statistik diketahui nilai p value = 0,000 ($p<0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara reliability dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 42,2% menilai bahwa tangible yang dimiliki sarana adalah baik. Bukti langsung dalam penelitian ini berkaitan dengan penampilan luar yaitu peralatan perlengkapan medis, fasilitas fisik dan jumlah personal. Hal ini ternyata mendapatkan penilaian yang positif dari responden sehingga dapat dikatakan bahwa bukti langsung dapat mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung. (Saputra and Ariani, 2019)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara bukti langsung dengan kepuasan pasien karena walaupun bangunan gedung Puskesmas sudah baik masih ada beberapa peralatan medis yang belum di lengkapi seperti peralatan yang berhubungan dengan penyakit dalam.

Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 85 responden (85,0 %) menyatakan kehandalan pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 15 responden (15,0%). Analisis bivariat diperoleh nilai $p < 0,005 < \alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara pelayanan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 8,432, 95% CI 1,791-39,698 artinya responden yang menyatakan pelayanan kehandalannya tidak baik memiliki kecenderungan 8,432 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan kehandalannya baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang dideritanya. (Saputra and Ariani, 2019)

Kehandalan (*reliability*) Kemampuan untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditetapkan serta konsisten serta dapat diandalkan. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang non standardize output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga seorang pimpinan perlu menerapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu. (Muninjaya, 2004)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Natassa (2017) bahwa Hasil uji statistik menunjukkan bahwa P value $0,003 < 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara reability dengan kepuasan pasien. Nilai Prevalence Odd Ratio (POR) 4,313, artinya reability yang tidak baik berpeluang 4 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan reability yang baik.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Pangerapan (2018) bahwa Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,103 > 0,05$ yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit

Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra (2019) hasil uji statistik diketahui nilai p value=0,006 ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara tanggible dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru tahun 2018.(Saputra and Ariani, 2019)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien karena bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik.

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 89 responden (89,0 %) menyatakan daya tanggap pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 11 responden (11,0 %). Analisis bivariat diperoleh nilai p 0,001 $< \alpha$ (0,05), artinya ada hubungan antara daya tanggap pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula

nilai Odds Ratio 2,282, 95% CI 1,804-2,887 artinya responden yang menyatakan daya tanggap pelayanannya tidak baik memiliki kecenderungan 2,282 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan daya tanggap pelayanannya baik.

Daya tanggap (*responsiveness*) Kesiediaan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat sesuai prosedur dan mampu memenuhi harapan pelanggan yang cepat tanggap dan proaktif. Daya Tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif /cepat tanggap terhadap kebutuhan pelangganya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon. (Muninjaya, 2004)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangerapan (2018) bahwa Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,047 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang

bermakna antara daya tanggap dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. (Pangerapan, Palandeng and Rattu, 2018)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra (2019) Hasil uji statistik p value = 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara responsiveness dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru tahun 2018. (Saputra and Ariani, 2019)

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Azuhra (2022) ada hubungan antara faktor Responsiveness (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien dengan nilai *P value* 0,000 ($p < 0,05$). (Khafifah and Razak, 2022)

Responsiveness dalam penelitian ini berkaitan dengan sikap pegawai yang cekatan, informasi/komunikasi kesehatan, kesabaran dan kesiapan pegawai dalam menangani keluhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap mutu pelayanan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 50,0% menilai bahwa daya tanggap yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. Penelitian yang dilakukan oleh Robert dan Prevost yang dikutip oleh Azwar, telah berhasil membuktikan bahwa bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran

komunikasi petugas dengan pasien, keramahtamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan peyakit yang dideritanya. (Saputra and Ariani, 2019)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien karena bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 81 responden (81,0%) menyatakan jaminan pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 19 responden (19,0 %). Analisis bivariat diperoleh nilai $p < 0,000 < \alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 12,364, 95% CI 2,675-57,139 artinya responden yang menyatakan jaminan pelayanannya tidak baik memiliki kecenderungan 12,364 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan responden yang menyatakan jaminan pelayanannya baik.

Jaminan (*assurance*) Berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguraguan. Dimensi ini memberikan akibat / dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material / uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi. (Munijaya, 2004)

Pernyataan Azwar yang mengutip dari ketentuan Din ISO 8402 yang menyatakan bahwa kualitas merupakan totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang jasa yang didalamnya terkandung juga pengertian mengenai pemenuhan kebutuhan dan rasa aman bagi penggunaannya. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kenyamanan/jaminan adalah baik dimana persentase pernyataan puas terhadap pelayanan sebanding dengan tingginya

persentase penilaian kenyamanan/jaminan yang baik oleh responden. (Saputra and Ariani, 2019)

Penelitian ini berbeda dengan penelitian Pangerapan (2018) bahwa Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,195 > 0,05$ yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. (Pangerapan, Palandeng and Rattu, 2018)

Penelitian ini sejalan dengan Saputra (2019) Hasil uji statistik diketahui nilai p value = 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara assurance dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru. (Saputra and Ariani, 2019)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 46,7% menilai bahwa assurance yang dimiliki sarana tersebut adalah baik. Assurance dalam penelitian ini adalah mencakup kemampuan ilmiah maupun ketrampilan dari petugas penyelenggara, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan serta bebas dari bahaya tindakan dari penyelenggara maupun dari pasien. (Saputra and Ariani, 2019)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien karena pelayanan yang mencakup kesopanan dan sifat belum dapat dipercaya yang dimiliki oleh para pegawai penyelenggara pelayanan karena hal ini berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman.

Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni 90 responden (90,0 %) menyatakan empati pelayanannya baik, sedangkan yang menyatakan tidak baik sebanyak 10 responden (10,0 %). Analisis bivariat diperoleh nilai $p = 0,020 < \alpha (0,05)$, artinya ada hubungan antara empati dalam pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula nilai Odds Ratio 10,756, 95% CI 1,308-88,473 artinya responden yang menyatakan empati dalam pelayanannya tidak baik memiliki kecenderungan 10,756 kali untuk tidak puas terhadap pelayanan dibandingkan

responden yang menyatakan empati dalam pelayanannya baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Lubis (2020) bahwa hasil dari analisis bivariat dilakukan menggunakan uji chi square diperoleh nilai $p \text{ value} = 0,000$ ($p \text{ value} < 0,01$), menyatakan H_0 ditolak yang artinya ada hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. (Lubis *et al.*, 2020)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangerapan (2018) bahwa Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square didapatkan hasil dengan nilai $p = 0,020 < 0,05$ yang menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. (Pangerapan, Palandeng and Rattu, 2018)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Saputra (2019) Hasil uji statistik diketahui nilai $p \text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara empathy dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru. (Saputra and Ariani, 2019)

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Azuhra (2022) ada hubungan antara faktor Empathy (perhatian) dengan Kepuasan Pasien dengan nilai $p \text{ value} = 0,000$ ($p < 0,05$). (Khafifah and Razak, 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di RSDI Kota Banjarbaru sebesar 50,0% menilai bahwa *emphaty* yang dimiliki rumah sakit tersebut adalah baik. *Emphaty* yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien. Pasien dalam memilih pelayanan kesehatan lebih terkait dengan sikap, perhatian dan keramah-tamahan petugas, mereka lebih menyukai pelayanan yang mempunyai sikap kekeluargaan dan moderat yang tidak membedakan sesama pasien baik mengenai jenis pekerjaannya maupun status sosialnya di masyarakat. (Saputra and Ariani, 2019)

Empati (*emphaty*) Berhubungan dengan kepedulian dan perhatian petugas kepada setiap pelanggan dengan mendengarkan keluhan dan memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan bagi seluruh pelanggan dalam menghubungi petugas. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa

membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan dan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan.

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien karena sebagian besar kehadiran pasien ke tempat pelayanan kesehatan tertentu didorong oleh kenyataan bahwa pasien sudah mengenal petugas pelayanan tersebut atau dapat dikatakan petugas tersebut sudah memiliki hubungan secara pribadi dengan pasien, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan antara pasien dan pihak penyelenggara pelayanan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien.

Model Faktor Penentu Terhadap Kepuasan Pasien.

Dari analisis multivariat didapatkan bahwa ada 2 variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu bukti fisik dan jaminan. jika seorang memiliki menyatakan layanan bukti fisik dan jaminannya tidak baik maka kemungkinan tidak puas terhadap pelayanan adalah 7,3 %. Hasil analisis regresi logistik berganda juga mendapatkan bahwa bukti fisik dan jaminan berpengaruh 25,4 % dengan kepuasan pasien, sisanya disebabkan oleh faktor lain.

Dari keseluruhan faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien tersebut, variabel layanan jaminan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan faktor lainnya (OR 6,092). Hal ini dapat diartikan jika responden menyatakan jaminannya tidak baik maka berisiko 6,092 kali untuk merasa tidak puas, begitupula jika menyatakan bukti fisiknya tidak baik maka memiliki risiko yang serupa.

Penelitian ini juga sejalan dengan Velandi (2024) (Velandi, Sutinbuk and Wahab, 2024) Hasil penelitian didapatkan nilai $p=0,000 \leq 0,05$ berarti menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi Assurance dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias. Nilai OR sebesar 4,297 artinya responden yang aspek Assurance kurang baik berpeluang 4,297 kali lebih besar

mengalami ketidakpuasan pasien dari pada yang aspek Assurance baik.

Jaminan (*assurance*) Berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan ketrampilan yang tepat dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman. Jaminan (Assurance), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguraguan. Dimensi ini memberikan akibat / dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material / uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif dan juga perbaikan remunerasi. (Munjaya, 2004)

Berdasarkan hasil penelitian, teori dan penelitian terkait peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Karena Kepastian dalam pembiayaan kesehatan sudah dijamin kejelasannya pada saat pasien mendaftar. Pasien menerima informasi yang jelas mulai dari alur pelayanan sampai dengan informasi tentang penyakitnya yang disampaikan

langsung dari dokter dan perawat. Namun pasien masih kurang merasa terjamin atas ketepatan waktu pelayanan terlihat dari antrian pasien masih menunggu di ruang pelayanan.

KESIMPULAN

1. Tidak ada hubungan antara Jenis kelamin, Pendidikan, Pekerjaan dan jenis layanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024
2. Ada hubungan antara bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dengan kepuasan pasien di

Puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang, tahun 2024.

SARAN

Diharapkan agar puskesmas Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang dapat menyusun strategi program kegiatan dalam upaya peningkatan kepuasan pasien seperti perbaikan atau penambahan sarana dan prasarana puskesmas, meningkatkan kinerja pelayanan dengan ketepatan waktu pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dengan Kinerja yang sesuai dengan standar SDM kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Khafifah, N. and Razak, A. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Puskesmas Pangkajene', *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), pp. 212–222. Available at: <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21360>.
- Kurnia, S. *et al.* (2020) 'Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta', *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), pp. 161–168.
- Laksana, B.T. and Meirinawati (2023) 'Di Puskesmas Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember Bagus Tri Laksana Meirinawati Abstrak', pp. 2547–2560.
- Lubis, R.A. *et al.* (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), pp. 13–20. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>.
- Machmud, R. (2008) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), pp. 186–190. Available at: <https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31>.
- Malik, S.A. (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Propinsi Sulawesi Tengah Tahun 2023 Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Mambo Health Center , Nort', 6(6), pp. 552–562.
- Maria D.S Manlea, Yoseph Kenjam and Yudishinta Missa (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ponu

- Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022', *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(4), pp. 1033–1044. Available at: <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i4.2607>.
- Natassa, J. and Afrizah, - (1970) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru', *Photon: Jurnal Sain dan Kesehatan*, 7(02), pp. 93–98. Available at: <https://doi.org/10.37859/jp.v7i02.512>.
- Pangerapan, D.T., Palandeng, O.E.L. and Rattu, A.J.M. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), pp. 9–18. Available at: [https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO \(World Health Organization,penyakit \(preventif\) kepada masyarakat](https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkk/article/download/18836/18386/0#:~:text=Menurut WHO (World Health Organization,penyakit (preventif) kepada masyarakat).
- PERMENKES, 30 (2022) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu', *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, (879), pp. 2004–2006.
- Permenpanrb (2023) 'Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kementerian, Lembaga dan Pemda Tahun 2023', *PERMENPAN RB 2023*, pp. 1–146.
- R, R., CZ, C.Z. and DA, D.A. (2022) 'Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu', *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 5(1), pp. 194–201. Available at: <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>.
- Rivai, F., Lestari, S. and Shaleh, K. (2020) 'The Relations of Service Quality and Patients' Satisfaction in Inpatient Installation of Ibnu Sina Hospital', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), pp. 38–47. Available at: <https://doi.org/10.30597/mkmi.v16i1.9068>.
- Sanjaya, W. (2023) 'Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi', *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), pp. 215–225. Available at: <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>.
- Saputra, A. and Ariani, N. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru', *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1). Available at: <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>.
- Sriharyati, S. *et al.* (2023) 'Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perangkat Daerah Di Puskesmas Rawat Inap Saguling Kabupaten Bandung Barat Tahun 2021', *Prosiding Cosecant: Community Service and Engagement Seminar*, 2(2). Available at: <https://doi.org/10.25124/cosecant.v2i2.18686>.

Velanda, V., Sutinbuk, D. and Wahab, S. (2024) 'Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan', *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), pp. 493–499. Available at: <https://doi.org/10.31943/afiasi.v8i3.308>.