

Kepuasan Pasien terhadap Mutu Layanan di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Eddy Rahman¹, Mahmudah^{2*}, Khalifatur Rahmi³

^{1,2,3}Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Jalan Karang Anyar II 70714, Banjarmasin, 70123, Kalimantan Selatan, Indonesia.

*Email Korespondensi : mahmudah936@gmail.com

Submitted : 27/02/2025

Accepted: 09/09/2025

Published: 20/09/2025

Abstract

Patient dissatisfaction can be caused by various things, including inefficient time, poor product or service quality, service quality, prices or costs that do not meet patient expectations. Factors causing patient dissatisfaction include the quality of health services that are below standard. Service satisfaction standards are set nationally according to the Minister of Health of the Republic of Indonesia in 2016 concerning Minimum Service Standards for patient satisfaction, namely above 95%. The aim of this research is to identify and analyze the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the South Banjarbaru Community Health Center. This research method is quantitative research with a cross sectional design approach. The population in this study was an average of 1398 patients seeking treatment at Puskesmas Banjarbaru Selatan 2022. The sampling method was 94 respondents using accidental sampling and tested using Chi-Square analysis. Univariate results of patient satisfaction 89.4% satisfied, reliability 84.0% good, responsiveness 92.6% good, assurance 90.4% good, empathy 97.9% good and tangible 88.3% good. The results of this analysis bivariat show that between 5 dimensions of health service quality with patient satisfaction at Puskesmas Banjarbaru Selatan, namely reliability (p-value = 0.000) OR (95% CI) = 22.167 (4.770-103.009), responsiveness (p-value 0.025) OR (95% CI) = 8.571 (1.590-46.199), empathy (p-value=0.010) OR (95% CI) = 0,887 (0,043-0,169), tangible (p-value 0.015) OR (95% CI)=7.333 (1.664-32.312) there is a relationship with patient satisfaction at Puskesmas Banjarbaru Selatan, while assurance (p-value=0.052) OR (95% CI) =5.571 (1.140-27.241) has no relationship to patient satisfaction. It is hoped that the community health center can increase the response speed of services, improve facilities and infrastructure so that public complaints can be minimized and the E-puskesmas system can be utilized optimally.

Keywords: assurance, empathy, reliability, responsiveness, satisfaction, tangible

Abstrak

Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai hal diantaranya waktu yang tidak efisien, buruknya kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga atau biaya yang tidak sesuai dengan harapan pasien. Faktor penyebab ketidakpuasan pasien diantaranya mutu pelayanan kesehatan yang dibawah standar. Standar kepuasan pelayanan ditetapkan secara nasional menurut Menteri Kesehatan RI Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini ini Adalah pasien yang berobat di Puskesmas Banjarbaru Selatan yang diambil sebanyak 94 pasien dan diambil dengan metode Accidental Sampling. Hasil analisis univariat diketahui 89,4% psaien menyatakan puas. 84,0% menyatakan reliability baik, 92,6% menyatakan responsiveness baik, 90,4% menyatakan assurance baik, 97,9% menyatakan empathy baik dan 88,3% menyaatakan tangible baik. Hasil analisis bivariat ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan 5 dimensi dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan yaitu reliability (p-value = 0,000) OR (95% CI) =22,167 (4,770-103,009), responsiveness

(p-value 0,025) OR (95% CI) =8,571 (1,590-46,199), empathy (p-value=0,010) OR (95% CI) =0.887 (0,043-0,169), tangible (p-value 0,015) OR (95% CI)=7,333 (1,664-32,312) ada hubungan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan, sedangkan assurance (p-value=0,052) OR (95% CI) =5,571 (1,140-27,241) tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien. Saran diharapkan puskesmas dapat meningkatkan kecepatan tanggap pelayanan, meningkatkan sarana dan prasarana agar keluhan masyarakat dapat diminimalisir dan sistem E-puskesmas dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kata Kunci: *assurance, empathy, kepuasan, reliability, responsiveness, satisfaction, tangible*

PENDAHULUAN

Puskesmas menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Berdasarkan Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019, program pembangunan kesehatan 2015-2019 adalah Indonesia Sehat dengan sasaran yang mengacu pada RPJMN 2015-2019, salah satunya yaitu meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah pintu utama dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. (Aini *et al.*, 2021).

Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai hal yaitu diantaranya adanya kegagalan berkomunikasi antara pasien dan petugas, waktu yang tidak efisien, buruknya kualitas produk atau jasa, mutu pelayanan, harga dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan. Faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan yang dibawah standar. Standar kepuasan pasien pada pelayanan di tetapkan secara nasional, menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Anwary, 2020).

Mutu pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan secara efektif,

terfokus pada kebutuhan dan harapan pasien serta diberikan kesesuaian dengan kode etik, standar pelayanan kesehatan dan perkembangan ilmu pengetahuan sehingga standar kesehatan dapat tercapai dengan optimal. Menurut Pasalli & Patattan (2021) mengatakan bahwa, Kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diutamakan pada 5 dimensi yang dikenal istilah mutu layanan “SERVQUAL (*service quality*)” yaitu; *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan/kepastian), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik) (Pasalli & Patattan, 2021).

Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Tingkat kepuasan dari mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat yaitu dengan mengukur kinerja pelayanan dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik. Berdasarkan MENPAN RI nomor Kep/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Indeks ini sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di instansi (Menpan RI, 2004).

Berdasarkan laporan tahunan Puskesmas Banjarbaru Selatan diketahui bahwa tercatat sebanyak 16.771 pasien yang berobat ke puskesmas. Survey dilanjutkan dengan wawancara langsung terhadap pasien. Secara umum pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan

yang diberikan terkait biaya yang murah, fasilitas air mineral gratis dan pegawai yang sigap dalam memberikan layanan. Disisi lain, didapatkan beberapa keluhan dari pasien terkait ruang tunggu yang membuat pendamping bahkan pasien yang bersangkutan harus berdiri dan menunggu lama serta kurangnya petugas khusus untuk mengarahkan pasien untuk mendapatkan layanan.

Kemenkes RI menetapkan standar indeks kepuasan masyarakat sebesar 95%. Berdasarkan laporan tahunan Puskesmas Banjarbaru Selatan diketahui ada kenaikan indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2022 sebesar 81,77 menjadi 84,07 di tahun 2023. Akan tetapi angka tersebut masih belum mencapai standari dari Kemenkes RI. Dalam upaya meningkatkan indeks kepuasan masyarakat, maka dilakukan penelitian terkait mutu layanan yang diberikan di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan rancangan *Cross sectional*. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien menggunakan instrumen resmi dari Puskesmas Banjarbaru Selatan, sedangkan instrumen mutu layanan merupakan modifikasi dari Pratiwi (2019) dan Puskesmas Cibalong yang kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Banjarbaru Utara.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-laki	25	26,6
2	Perempuan	69	73,4
No	Pendidikan	n	%
1	SD	2	2,1
2	SMP	13	13,8
3	SMA	39	41,5
4	D-III	16	17,1
5	Perguruan Tinggi	24	25

No	Pekerjaan	n	%
1	Pegawai Negeri Sipil	8	8,5
2	Swasta	21	22,3
3	Wirausaha	9	9,6
4	Pelajar/Mahasiswa	31	33,0
5	Lainnya (IRT/ART/Sales dll)	25	26,6
TOTAL		94	100

Tabel 1 di atas menunjukkan sebagian besar responden (73,4%) berjenis kelamin perempuan, sebagian besar responden (41,5%) telah menempuh pendidikan tingkat SMA dan sebagian besar responden (33,0%) masih tercatat sebagai pelajar/mahasiswa.

2. Analisis Univariat

Tabel 2. Analisis Univariat

No	Kepuasan	n	%
1	Puas	84	89,4
2	Tidak Puas	10	10,6
No	Reliability	n	%
1	Baik	79	89,0
2	Tidak Baik	15	16,0
No	Responsiveness	n	%
1	Baik	87	92,6
2	Tidak Baik	7	7,4
No	Assurance	n	%
1	Baik	85	90,4
2	Tidak Baik	9	79,6
No	Empathy	n	%
1	Baik	92	97,9
2	Tidak Baik	2	2,1
No	Tangible	n	%
1	Baik	83	88,3
2	Tidak Baik	11	11,7
TOTAL		94	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa sebanyak 84 responden (89,4%) menyatakan puas terhadap pelayanan puskesmas, sebanyak 79 responden (89,0% menyatakan reliability baik, 87 responden (92,6%) menyatakan responsiveness baik, 85 responden (90,4%) menyatakan assurance baik, 92 responden (97,9%) menyatakan empathy

baik dan sebanyak 83 responden (88,3%) menyatakan tangible baik.

a. Analisis *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

3. Analisis Bivariat

Tabel 3 Analisis *Reliability* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>	<i>OR (95%CI)</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	76	96,2	3	3,8	79	100	0,000	22,167 (4,770-103,009)
Tidak Baik	8	53,3	7	46,7	15	100		
Total	84	89,4	10	10,6	94	100		

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas menyatakan *reliability* baik (96,2%). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.000$ dimana $p<\alpha(0,05)$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan antara *reliability*

(kehandalan) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Diketahui nilai $OR= 22,167$ (4,770-103,009) maka responden yang menyatakan *reliability* baik 22,167 kali akan menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

b. Analisis Hubungan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Tabel 3. Analisis *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>	<i>OR (95%CI)</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	80	92,0	7	8,0	87	100	0,025	8,571 (1,590-46,199)
Tidak Baik	4	57,1	3	42,9	7	100		
Total	84	89,4	10	10,6	94	100		

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas menyatakan aspek *responsiveness*-nya baik (92,0%). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.025$ $p<\alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *responsiveness* (cepat tanggap) terhadap

kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Diketahui nilai $OR= 8,571$ (1,590-46,199) maka responden yang menyatakan cepat tanggap (*responsiveness*) puas 8,571 kali akan menyatakan baik terhadap pelayanan di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

c. Analisis *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Tabel 4 Analisis *Assurance* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	78	91,8	7	8,2	85	100	0,052
Tidak Baik	6	66,7	3	33,3	9	100	
Total	84	89,4	10	10,6	94	100	

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan sebagian besar pasien yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas menyatakan aspek assurance baik (91,8%). Hasil uji statistik diperoleh nilai

$p= 0.052$ $p>\alpha$ 0,05) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara assurance (jaminan/kepastian) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

d. Analisis *Empathy* (Empati) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan
 Tabel 5 Analisis *Empathy* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>	<i>OR (95%CI)</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	84	91,3	8	8,7	92	100	0,010	0,887 (0,043-0,169)
Tidak Baik	0	0	2	100	2	100		
Total	84	89,4	10	10,6	94	100		

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas menyatakan aspek empathy-nya sudah baik (91,3%). Dari hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.010$ $p<\alpha$ (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan

antara *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Diketahui OR (95% CI) = 0,887 (0,043-0,169) maka aspek *empathy* (empati) merupakan faktor protektif terhadap kepuasan pasien

e. Analisis *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Tabel 6. Analisis *Tangibel* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>	<i>OR (95%CI)</i>
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	77	92,8	6	7,2	83	100	0,015	7,333 (1,664-32,312)
Tidak Baik	7	63,6	4	36,4	11	100		
Total	84	89,4	10	10,6	94	100		

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas menyatakan aspek tangible sudah baik (92,8%). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p= 0.015$ $p<\alpha$ (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Diketahui nilai OR=7,333 (1,664-32,312) maka responden yang menyatakan bukti fisik (*tangible*) puas terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Banjarbaru Selatan.

PEMBAHASAN

1. Analisis Reliability terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Reliability berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai

dengan tawaran, menerima semua keluhan/komplen dari pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden sebagian besar menyatakan bahwa prosedur administrasi pelayanan di Puskesmas

Banjarbaru Selatan tidak sulit dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, responden juga dibantu oleh petugas dalam proses administrasi pelayanan di Puskesmas. Akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh responden terkait layanan yang kurang cepat dan tanggap, sehingga memerlukan tambahan waktu yang membuat responden menunggu lama dan tidak terpenuhinya harapan pasien.

George Clyde, Harold D Clarke, William G. Hunter, Stanley J. Shapiro dan Thomas L. Peterson menyatakan kehandalan dalam pelayanan kesehatan dikembangkan oleh ahli kesehatan dimana bidang ini dapat dipelajari dan dapat diukur agar dapat meningkatkan kualitas suatu produk maupun layanan jasa. Peneliti berpendapat puskesmas perlu memberikan perhatian pada dimensi kehandalan ini dengan meningkatkan kinerja serta menerapkan moto, visi dan misi Puskesmas Banjarbaru Selatan.

Hal ini sejalan dengan Yuliana *et al.*, 2024 yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara reliability (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobongan ($p\text{-value}=0,000<0,05$). Kualitas pelayanan kesehatan yang handal memiliki resiko pasien rawat jalan tidak puas sebanyak 0,245 kali lebih kecil dibandingkan pada kualitas pelayanan kesehatan yang handal.

2. Analisis Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Responsiveness (cepat tanggap) adalah kemauan/kesediaan dan kemampuan pelayan kesehatan menolong pasien dengan waktu yang cepat dan akurat (tepat) serta dapat memenuhi harapan pasien. Harapan pasien cenderung dapat meningkat

seiring waktu dan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada petugas yang memiliki kesiapan dan ketanggapan yang kurang dalam melayani responden dimana petugas dituntut harus selalu siap dan tanggap dalam melayani pasien terutama saat jam pelayanan berlangsung. Reaksi petugas kadang membuat pasien merasa tidak senang akibat raut wajah. Oleh karena itu penerapan senyum, salam, sapa, sopan dan santun kerap penting dalam melayani pasien.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penilaian *responsiveness* (daya tanggap) didasarkan pada petugas yang cepat tanggap dalam menerima resep dan petugas juga memiliki daya tanggap yang baik pada masalah yang dihadapi pasien dan memberikan informasi kepada pasien dengan jelas mengenai obat yang diberikan meliputi informasi mengenai cara penggunaan obat, besarnya dosis obat yang diberikan, efek samping yang timbul setelah mengkonsumsi obat yang diterima, dan mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami.

Peneliti berpendapat cepat tanggap petugas terhadap kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan cepatnya pelayanan di puskesmas akan membuat pasien merasa hak dan harapannya terpenuhi sehingga pasien akan merasa senang, serta dapat memaksimalkan waktu pelayanan.

Anwary (2020) menyatakan ada korelasi yang signifikan antara *responsiveness* (cepat tanggap) terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,000$) di Puskesmas Durian Gantang. Penelitian lainya Velandia *et*

al., 2023 juga menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara dimensi Responsiveness dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias ($p\text{-value}= 0,000<0,05$). Responden yang menilai aspek *Responsivenessnya* kurang baik berpeluang 1,448 kali lebih besar mengalami ketidakpuasan.

Peneliti berpendapat bahwa, pasien yang menerima pelayanan kesehatan yang memadai, cepat, efisien, dan sesuai akan mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas kesehatan perlu cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari pasien. Dengan tindakan tersebut, pasien dapat menilai apakah kinerja petugas kesehatan memuaskan atau tidak. Tetapi, jika respons petugas kesehatan kurang efisien, hal ini akan mengakibatkan ketidakpuasan pasien karena petugas kesehatan lambat dalam memberikan pelayanan kesehatan.

3. Analisis Assurance terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Hasil penelitian didapatkan bahwa tidak ada hubungan *assurance* (jaminan/kepastian) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Petugas dengan kemampuan yang baik memiliki pemahaman dan menjadikan diri cerminan bagaimana ingin diperlakukan oleh petugas sehingga pasien merasa dihargai, aman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien tentu ingin harapannya terpenuhi, begitu pun juga petugas. Hal ini menjadi perhatian bagi Puskesmas Banjarbaru Selatan agar dapat memaksimalkan dimensi *assurance* sehingga keluhan dapat lebih diminimalisir.

Peneliti berpendapat bahwa harusnya dimensi ini dapat

diperhatikan oleh puskesmas agar pasien mendapatkan jaminan kepastian yang baik, memastikan pasien merasa dihargai sama dengan halnya petugas ingin dihargai oleh pasien serta memahami keadaan pasien.

Sejalan dengan penelitian Dewi, R & Jihad, F.F, 2023 menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Suak Ribee ($p\text{-value}=0,988$). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dimensi *Assurance* di UPTD Puskesmas Suak Ribee dinilai baik, yang tercermin dari mayoritas responden yang menyatakan kepuasan yang baik terkait jaminan pelayanan yang mereka terima. Responden merasa puas dengan tingkat kepercayaan terhadap perilaku dokter, menjaga kerahasiaan pasien, tindakan petugas yang dianggap aman, serta tindakan dokter yang dinilai bebas dari risiko dan kecurigaan. Selain itu, kualitas obat juga dinilai baik. Namun, sebagian kecil pasien masih merasa tidak puas dengan dimensi jaminan ini. Beberapa responden mencatat adanya pegawai yang dianggap kurang berkualitas dan tidak kompeten, serta keluhan terkait kenyamanan ruang tunggu saat mengambil obat, seperti tempat duduk yang kecil sehingga sulit untuk mengambil obat dalam jumlah banyak, serta kesulitan dalam duduk bersila atau berdiri sambil menunggu panggilan. Penting untuk dicatat bahwa temuan ini tidak mengindikasikan kegagalan pelaksanaan di puskesmas, tetapi menunjukkan adanya peluang pengembangan lebih lanjut dalam dimensi jaminan untuk meningkatkan kualitas kepuasan pasien.

Anwary (2023) menyatakan sebaiknya dimensi ini mendapatkan

perhatian yang lebih dari pihak puskesmas agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kepuasan pasien secara maksimal.

4. Analisis Empathy terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Empathy (empati) yaitu kesabaran dan ketelatenan petugas dalam menghadapi pasien yang cukup dan memberikan harapan yang baik kepada pasien, disamping itu petugas memiliki rasa menghargai dan dapat memahami keadaan pasien serta melayani pasien tanpa diskriminasi. Hasil penelitian di Puskesmas Banjarbaru Selatan ditemukan bahwa para petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al (2022) bahwa tidak membedakan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien terutama dalam menunjukkan kepedulian terhadap apa yang dibutuhkan dan dirasakan oleh pasien. Empaty juga dapat terlihat dari sikap petugas yang ramah, baik serta penuh rasa simpati sehingga mampu terjalin hubungan yang baik dengan pasien.

Carl Rogers menyebutkan bahwa empati merupakan kemampuan dalam menghadapi, memahami dan merasakan pengalaman subjektif pasien dari sudut pandang pasien. Hal ini penting bagi penyedia layanan agar menjamin layanan yang diberikan kepada pasien.

Penelitian Hutasoit *et al.*, menyatakan ada hubungan variabel *emphaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Hasil penelitian didapatkan bahwa sikap petugas yang kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sehingga

pasien merasa enggan untuk bertanya atau meminta bantuan kepada petugas. Sopan santun dalam pelayanan sangat penting, dengan bertutur kata dengan senyuman yang tulus serta lemah lembut kepada pasien, memberikan perhatian, merawat serta mendengarkan keluhannya akan membuat pasien merasa tercapai harapannya pada pelayanan kesehatan memuaskan.

Hasil ini sejalan dengan Anwary (2020) yang menyatakan ada hubungan empati dengan kepuasan pasien pasien ($p\text{-value}=0,006 < 0,05$). Kemampuan petugas dalam memberikan dorongan dan turut merasakan masalah yang diderita pasien serta komunikasi yang dibangun berpengaruh pada kepuasan pasien.

5. Analisis *Tangible* terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan

Tangible (bukti fisik) kemampuan dari suatu instansi untuk memperlihatkan eksistensinya kepada pihak luar, dimana tampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitar merupakan buktinya, fasilitas gedung, perlengkapan dan alat yang digunakan teknologi dan penampilan pegawai serta media komunikasi dan disiplinnya petugas yang menjadi tolak ukur dari bukti fisik. Hasil penelitian di Puskesmas Banjarbaru Selatan menunjukkan bahwa ada hubungan *tangible* terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value}=0,015$). Hasil ini sejalan dengan penelitian Munadi *et al.*, (2022) terdapat hubungan antara variabel *tangible* (bukti fisik) puskesmas dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan ($p\text{-value}=0,001$). Penelitian Hutasoit *et al.*, (2022) juga menyebutkan bahwa ada hubungan variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan

tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022 (nilai Sig=0,000<0,05).

Di Puskesmas Banjarbaru Selatan ditemukan ruang tunggu masih belum mencukupi kapasitas pasien sehingga banyak pasien yang tidak mendapatkan kursi sementara menunggu antrian. Hal ini diduga karena kurang memadainya lahan untuk bangunan Puskesmas sehingga belum dapat dipenuhi sesuai dengan kapasitas pasien. Selain itu, peralatan medis penunjang yang masih kurang mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga pasien merasa pelayanan menjadi lambat. Petugas pelayanan perlu meningkatkan penataan dan kerapian ruangan pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk mutu kebersihan di suatu pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara relokasi puskesmas ke lokasi yang lebih luas dan keadaannya sesuai dengan syarat puskesmas. Puskesmas disarankan untuk dapat mengatur sedemikian rupa agar setelah relokasi tidak ada keluhan mengenai ruang tunggu yang tidak memenuhi kapasitas pasien Puskesmas Banjarbaru Selatan.

Di sisi lain, responden merasa cukup puas terhadap penampilan petugas yang rapi dan bersih, namun ruangan tunggu puskesmas masih belum mencukupi kapasitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Setiawan *et al.*, (2022) Puskesmas Nawangan Pacitan bahwa tangible dijadikan tolak ukur pada suatu pelayanan pasien dengan aspek penilaian berdasarkan pada petugas yang rapi, bersih, ramah dan sopan santun dalam memberikan pelayanan serta kondisi yang lokasi yang nyaman dan tercukupi kapasitas dari pasien. *Tangible* (berwujud) pada suatu pelayanan dapat dilihat dari

kompetensi petugas kesehatan, sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memfasilitasi pelayanan. Jadi, dimensi *tangible* (berwujud) merupakan wujud secara nyata (fisik) dan bentuk layanan yang nantinya akan diperoleh oleh pasien.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara aspek reliability (p-value=0,000), responsiveness (p-value=0,025), empathy (p-value=0,010) dan tangible (p-value=0,015) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan assurance dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banjarbaru Selatan (p-value=0,052)

SARAN

Puskesmas dapat meningkatkan kinerja dan memanfaatkan sistem elektronik agar dapat memberikan layanan yang cepat dan memenuhi standar pelayanan puskesmas. Peneliti lainnya bisa melanjutkan dengan penambahan variabel manajemen risiko di pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih untuk Puskesmas Banjarbaru Selatan yang telah bersedia dan mendukung penelitian ini. Terima kasih juga disampaikan kepada responden yang telah bersedia berpartisipasi dalam kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. 2021. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139-145.
- Anwary, A. Z. 2020. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

- di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*. 11(1), 397-408.
- Diniati., Batara, A. S., & Sundari, S. 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Simbang Kabupaten Maros. *Journal of Muslim Community Health*, 4(1), 31-42.
- Herlina, V. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Hutasoit, L., Wandra, T., Pardede, J. A., Siagian, M. T., Sitorus, F., & Tarigan, F. L. 2022. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2022. Prepotif: *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(3), 2140-2150.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Munadi, W.R.D., I.P.Sari & M.N.Huda. 2022. Hubungan Kualitas Pelayanan Medis dengan Tingkat Kepuasan pada Pasien BPJS Kesehatan di Intalasi rawat jalan UPT Puskesmas Bugul Kidul Kota Pasuruan. *IKARS*, 1(2), 38-43
- Netriadi, L., Salfadri & Firdaus, T. R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Matua Jurnal*, 3(1), 91-106.
- Patattan, A. A. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. 2022. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869-12873.
- Setiawan, D., D. Ningsih & S. R. Handayani. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan. *Jurnal Islamic Pharm*. 7(2), 79-85.
- Wahyuningsih, S. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjung Puri Kabupate Sintang Tahun 2019.
- Yuliana., D.N.S. Marchamah., R.T.Desty. 2024. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas X Kabupaten Grobongan. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1); 235-246.
- Yuniasih, I., F. Nelfianti & I. Ruswandi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Manggunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*. 5(1), 70-78