

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN

Risma dewi¹, Fikri Faidul Jihad^{2*}

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Aceh Barat, Aceh, Indonesia^{1,2}

*Corresponding Author: fikrifaiduljihad@utu.ac.id

ABSTRAK

Setelah kemerdekaan Indonesia, perkembangan sistem pelayanan kesehatan berfokus pada tanggung jawab pemerintah untuk menjaga kesejahteraan masyarakat. Meskipun kualitas perawatan medis memiliki peran sentral, ada ketidakpuasan yang tercatat dalam data dari peserta BPJS mengenai layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee, Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2023. Metode penelitian menggunakan jenis kuantitatif dengan desain *Cross-sectional*, Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh 99 pasien rawat jalan di puskesmas. Analisis data dilakukan dengan mengaplikasikan uji statistik chi-square. Sampel dipilih dengan metode *Purposive Sampling*. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara aspek "*tangible*" dan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,053). Begitu juga, tidak ada hubungan yang signifikan antara "*reliability*" dan tingkat kepuasan pasien (P-value 1,000). Namun, terdapat hubungan yang signifikan antara "*responsiveness*" dan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,024). Aspek "*assurance*" tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,988), sementara "*empathy*" menunjukkan hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (P-value 0,034). Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada dua variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien, yaitu dimensi "*responsiveness*" dan dimensi "*empathy*," sementara tiga variabel lainnya, yaitu dimensi "*tangible*," dimensi "*reliability*," dan dimensi "*assurance*," tidak memiliki hubungan yang signifikan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Suak Ribee, Kabupaten Aceh Barat, dengan fokus pada meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : berdasar nyata, empati, jaminan, keandalan, responsif

ABSTRACT

After Indonesia's independence, the development of the healthcare system focused on the government's responsibility to maintain the welfare of the people. Although the quality of medical care has a central role, dissatisfaction is recorded in the data from BPJS participants regarding the service. This study aims to understand how service quality factors related to patient satisfaction at the Suak Ribee Health Center, Aceh Besar District, in 2023. The research method used a quantitative type with a cross-sectional design. Data were collected by completing questionnaires by 99 outpatients at the health center. Data analysis was carried out by applying the chi-square statistical test. The sample was selected by purposive sampling method. The bivariate analysis results showed no significant relationship between the "*tangible*" aspect and the level of patient satisfaction (P-value 0.053). Likewise, there is no meaningful relationship between "*reliability*" and the level of patient satisfaction (P-value 1.000). However, a significant relationship exists between "*responsiveness*" and patient satisfaction (P-value 0.024). The "*assurance*" aspect did not show a substantial connection with the level of patient satisfaction (P-value 0.988). In contrast, "*empathy*" significantly correlated with patient satisfaction (P-value 0.034). This study concludes that two variables are associated with patient satisfaction: the "*responsiveness*" dimension and the "*empathy*" dimension. In comparison, the other three variables, namely the "*tangible*," "*reliability*," and "*assurance*" dimensions, do not have a significant relationship. This study can guide developing strategies to improve service quality at the Suak Ribee Health Center, West Aceh District, focusing on improving patient satisfaction.

Keywords : assurance, empathy, reliability, responsiveness, tangible

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah salah satu dari beragam pusat kesehatan yang tersebar di berbagai wilayah kota. Sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelayanan (UPTD) Puskesmas dianggap sebagai yang terbaik di Indonesia, seperti yang disebutkan dalam penelitian oleh Rumengan, D. S. et al. (2015). Kualitas layanan memegang peranan penting dalam penggunaan layanan medis. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek pengobatan kondisi fisik, tetapi juga melibatkan aspek sikap, pengetahuan, keterampilan, komunikasi, penyediaan informasi, tingkat kesopanan, kepatuhan pada waktu, dan kemampuan staf yang bersangkutan. Selain itu, penilaian ini juga mencakup evaluasi terhadap ketersediaan fasilitas dan kondisi lingkungan fisik yang sesuai. Kualitas pelayanan dapat bervariasi dari satu individu ke individu lainnya. Sebagai contoh, ada yang merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, sementara yang lain mungkin mengkritik pelayanan tersebut karena merasa bahwa kinerjanya tidak memadai. Pelayanan kesehatan sendiri dianggap sebagai hak asasi manusia yang dijamin oleh Pasal 28 H ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945, yang menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan kehidupan yang sejahtera baik secara fisik maupun mental, tempat tinggal yang layak, serta lingkungan yang sehat, termasuk hak untuk menerima pelayanan kesehatan. Hasil dari pelayanan kesehatan mencakup kontribusi klinis, manfaat yang diterima oleh pasien, serta pengalaman pasien, baik dalam bentuk kepuasan maupun kekecewaan. (Mustofa, Amirul, et al. 2019).

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) memberikan dukungan finansial kepada negara-negara yang memperkuat implementasi Sistem Cakupan Kesehatan Universal (UHC). UHC bertujuan memastikan tersedianya layanan kesehatan yang mencakup pencegahan, penyembuhan, rehabilitasi, dan promosi kesehatan bagi seluruh penduduk dan komunitasnya. Hal ini bertujuan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada semua tanpa menimbulkan beban finansial (*World Health Organization*, 2020). Indonesia merencanakan pengenalan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Kementerian Kesehatan, 2017). Kepuasan pasien merupakan inti dari pelayanan kesehatan dan terdapat bukti bahwa terdapat hubungan yang kuat antara perawatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien (Anelia, N. dan Modjo, R. 2023).

Beberapa studi sebelumnya telah menjelaskan tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Menurut penelitian sebelumnya, tingkat kepuasan pasien mencapai 40,4% di Kenya, 34,4% di India, dan 42,8% (Yilmaz, 2018). Terdapat lima faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu faktor bentuk/penampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), serta ketersediaan fasilitas yang sesuai dan kondisi lingkungan fisik. Penelitian akan mengeksplorasi apakah kelima dimensi kualitas pelayanan ini memiliki korelasi dengan tingkat kepuasan pasien, dan juga akan memeriksa dimensi kualitas pelayanan yang paling kuat memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Lestari, 2018). Dilaporkan bahwa populasi Indonesia mencapai 271.052.473 jiwa pada tahun 2019, dengan jumlah peserta jaminan kesehatan sebanyak 224.141.155 jiwa atau setara dengan 83% dari total penduduk (Kemenkes RI, 2019). Pada tahun 2020, jumlah penduduk Indonesia mencapai 271.066.366 jiwa, dan jumlah peserta jaminan kesehatan adalah 222.406.808 jiwa, yang setara dengan 82,0% dari populasi (Kemenkes RI, 2020). Sementara itu, pada tahun 2021, jumlah penduduk Indonesia mencapai 273.879.750 jiwa, dengan 238.275.382 jiwa menjadi peserta jaminan kesehatan, yang setara dengan 87,0% dari total populasi (Kemenkes RI, 2021). Kabupaten Aceh Barat terdiri dari 12 kecamatan, 36 pemukiman, dan 322 desa, dengan jumlah penduduk pada tahun 2019 sebanyak 206.571 jiwa, pada tahun 2020 mencapai 209.500 jiwa, dan pada tahun 2021 mencapai 212.403 jiwa. Di wilayah ini, terdapat 13 unit Puskesmas, yang terbagi menjadi 9 unit dengan fasilitas rawat inap dan 4 unit tanpa fasilitas rawat inap. Salah

satu Puskesmas tanpa fasilitas rawat inap adalah Puskesmas Suak Ribee di Kecamatan Johan Pahlawan, Kabupaten Aceh Barat. (Aryani, et.al, 2021).

Dari data sekunder yang diperoleh dari Puskesmas Suak Ribee Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat, tercatat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan peserta Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) pada tahun 2020 mencapai 21.061 jiwa, mengalami penurunan pada tahun 2021 menjadi 19.738 jiwa, dan meningkat kembali pada tahun 2022 dengan jumlah kunjungan sebanyak 20.373 jiwa.(Dinkes Aceh Barat, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang menerima perawatan rawat jalan melalui BPJS Kesehatan di UPTD Puskesmas Suak Ribee Meulaboh Kabupaten Aceh Barat pada tahun 2022."

METODE

Studi ini menerapkan pendekatan penelitian kuantitatif dengan desain analisis korelasi dan pendekatan analisis cross-sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Suak Ribee, yang berlokasi di Kabupaten Aceh Barat. Periode penelitian ini berlangsung mulai dari bulan Desember hingga Mei tahun 2023. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Accidental sampling. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99 Responden, dengan perhitungan sampel yang didasarkan pada rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur variabel yang diteliti. Analisis data dilakukan dalam dua tahap, yaitu analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji chi-square. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan dalam bentuk narasi.

HASIL

Analisis Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Suak Ribee Kabupaten Aceh Barat Tahun 2023

No	Karakteristik	F	%
Jeniskelamin			
1	Laki-laki	39	39,4
2	Perempuan	60	60,6
Pendidikan			
1	SD, SMP/Sederajat	65	65,7
2	SMA, DIII/S1	34	34,3
Umur			
1	17-50 tahun	66	66,7
2	51-75tahun	39	33,3
Total		99	100%

Tabel 1, dapat dilihat bahwa sebagian besar dari partisipan adalah perempuan, yakni 60 individu (60,6%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SD, SMP, atau setara, yakni sejumlah 65 orang (65,7%), dan mayoritas dari mereka berusia antara 17 hingga 50 tahun, sekitar 66 orang (66,7%)

Analisis Deskriptif

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa bukti langsung (*Tangible*) kurang memadai, dengan jumlah sekitar 65 individu (65,7%). Sementara itu, mayoritas dari mereka menganggap kehandalan (*Reliability*) pelayanan baik, yaitu sekitar 60 orang (60,6%). Lebih lanjut, sebagian besar responden merasa bahwa tingkat daya tanggap (*Responsiveness*) pelayanan kurang

memuaskan, sekitar 52 orang (52,5%). Dalam hal jaminan (*Assurance*), mayoritas responden merasa bahwa pelayanan telah memadai, dengan sekitar 56 orang (56,6%). Namun, sebagian besar responden merasa bahwa aspek kepedulian (*Empathy*) dalam pelayanan kurang memadai, yakni sekitar 66 orang (66,7%). Selain itu, mayoritas dari mereka tidak puas terhadap pelayanan, dengan jumlah sekitar 61 orang (61,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Analisis Univariat pada Variabel Dependen dan Independen

No	Variabel	F	%
Tangible (Bukti Langsung)			
1	Kurang Baik	65	65,7%
2	Baik	34	34,3%
Reliability (Kehandalan)			
1	Kurang Baik	39	39,4%
2	Baik	60	60,6%
Responsiveness (Daya Tanggap)			
1	Kurang Baik	52	52,5%
2	Baik	47	47,5%
Assurance (Jaminan)			
1	Kurang Baik	43	43,4%
2	Baik	56	56,6%
Empathy (Kepedulian)			
1	Kurang Baik	66	66,7%
2	Baik	33	33,3%
KepuasanPasien			
1	Kurang Puas	61	61,6%
2	Puas	38	38,4%
Total		99	100%

Analisis Bivariat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Analisis Bivariat pada Variabel Dependen dan Independen

Variabel	Kepuasanpasien				Total		P Value
	Kurang puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Tangible							
Kurang baik	45	69,2	20	30,8	65	100	0,053
Baik	16	47,1	18	52,9	34	100	
Reliability							
Kurang baik	24	61,5	15	38,5	39	100	1,000
Baik	37	37,0	23	23,0	60	100	
Responsiveness							
Kurang baik	38	73,1	14	26,9	52	100	0,024
Baik	23	48,9	24	51,1	47	100	
Assurance							
Kurang baik	27	62,8	16	37,2	43	100	0,988
Baik	34	60,7	22	39,3	56	100	
Empathy							
Kurang baik	46	69,7	20	30,3	66	100	0,034
Baik	15	45,5	18	54,5	33	100	
Total					99	100	

Sebagian besar responden, dalam konteks dimensi *tangible* (nyata), dari total 99 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang rendah dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 45 responden (69,2%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Sementara itu, 18 responden (52,9%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas

tetapi melaporkan kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai $p = 0,053$ dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa $p > \alpha$, yang berarti tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi tangible dengan kepuasan pasien.

Sementara itu, dalam hal dimensi *reliability* (kehandalan), dari 99 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang buruk dan merasa tidak puas, 24 responden (61,5%) lebih banyak dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Di sisi lain, 37 responden (37,0%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai $p = 1,000$ dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa $p > \alpha$, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi reliability dengan kepuasan pasien.

Ketika mempertimbangkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), sebagian besar dari 99 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang rendah dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 38 responden (73,1%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Sementara itu, 24 responden (51,5%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai $p = 0,024$ dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa $p > \alpha$, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi responsiveness dengan kepuasan pasien.

Ketika mempertimbangkan dimensi *assurance* (jaminan), sebagian besar dari 99 responden yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang buruk dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 27 responden (62,8%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Sementara itu, 34 responden (60,7%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai $p = 0,988$ dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa $p > \alpha$, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien.

Sementara itu, dalam hal dimensi *empathy* (kepedulian), sebagian besar dari 99 responden yang melaporkan kepuasan pasien yang rendah dan merasa tidak puas, yaitu sejumlah 46 responden (69,7%), lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik tetapi merasa puas. Di sisi lain, 18 responden (54,5%) menyatakan tingkat kepuasan pasien yang baik dibandingkan dengan mereka yang merasa puas tetapi melaporkan tingkat kepuasan pasien yang kurang baik. Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan chi-square, ditemukan nilai $p = 0,034$ dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Oleh karena itu, hasil menunjukkan bahwa $p < \alpha$, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empathy dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Dimensi *Tangible* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Suak Ribee

Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,053, yang berarti p lebih besar dari 0,05 ($p > \alpha$), dan ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara bukti langsung (*Tangible*) dan kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee. Meskipun demikian, temuan ini bertentangan dengan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Dabholkar, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat

antara bukti langsung (Tangible) dan kepuasan pasien. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian lain yang mempertimbangkan bukti fisik serta tabulasi silang terkait kepuasan pasien, seperti yang dilakukan oleh Pangerapan pada tahun 2018. Terkait hal ini, perlu dicatat bahwa dalam penelitian lain yang melibatkan 68 responden, ditemukan bahwa hasil uji statistik memberikan nilai signifikansi sebesar 0,001, yang berarti p lebih kecil dari 0,05. Ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik (Tangible) dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Namun, penting untuk diperhatikan bahwa hasil penelitian dapat bervariasi tergantung pada konteks dan parameter yang diteliti, sehingga interpretasi terhadap hubungan antara bukti fisik dan kepuasan pasien dapat berbeda-beda dalam berbagai situasi dan lokasi.

Penemuan ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh H. Kurnia Widi Hastuti pada tahun 2017. Dalam penelitian tersebut, analisis bivariat mengungkapkan adanya hubungan antara kualitas tangibilitas dan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$ pada peserta BPJS di RSUD Yogyakarta. Hasil yang serupa juga ditemukan dalam penelitian lain yang melibatkan RSUD Bangkatan Binjai, di mana uji statistik chi-square menunjukkan nilai $p = 0,016$, yang mengindikasikan adanya hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian, disimpulkan bahwa indeks fisik (tangibility) yang baik sangat penting karena seringkali pasien pertama kali menilai potensi rumah sakit atau puskesmas berdasarkan kondisi fisiknya yang bersih, rapi, dan teratur. Ini dapat memberikan kesan positif tentang kualitas pelayanan. Kualitas fisik ini juga memiliki dampak signifikan pada kepuasan pasien, karena pasien umumnya merasa puas dengan ruangan poli yang bersih, fasilitas yang berfungsi seperti kipas angin atau AC, serta kasur yang baik dan rapi saat pemeriksaan. Namun, beberapa pasien mungkin merasa kurang puas dengan fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai, lokasi puskesmas yang jauh, atau kurangnya keteraturan pada sebagian petugas kesehatan.

Hubungan *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Suak Ribee

Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 1,000, yang berarti p lebih besar dari 0,05 ($p > \alpha$), dan ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara bukti langsung (Tangible) dan kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee. Temuan ini serupa dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Wiguna pada tahun 2017, di mana tidak ditemukan hubungan antara kehandalan dan kepuasan pasien di RSURS Bangkatan, dengan nilai p -value sebesar 0,085 (p -value $> \alpha$). Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Pangerapan D pada tahun 2018, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara reliabilitas dan kepuasan pasien di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado Rawat Jalan Penyakit Dalam, berdasarkan tabel silang reliabilitas dan kepuasan pasien.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik reliabilitas petugas, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini tercermin dalam pandangan positif pasien terhadap keandalan petugas dalam memberikan perawatan, mulai dari proses pendaftaran yang praktis hingga perawatan oleh dokter spesialis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dokter spesialis mendekati pasien dengan pengetahuan dan kemampuan yang tepat, serta memberikan perawatan yang sesuai dengan diagnosis yang benar.

Hubungan Dimensi *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Suak Ribee

Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,024, yang berarti p lebih kecil dari 0,05 ($p < \alpha$), dan ini mengindikasikan adanya hubungan antara bukti langsung (Tangible) dan kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee. Temuan ini

sejalan dengan hasil penelitian oleh Lisna et al. pada tahun 2022, yang menemukan bahwa tanggung jawab berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pohjois Kolaka Lapai tahun 2021 berdasarkan hasil uji statistik menggunakan chi-square. Temuan ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pangerapan D pada tahun 2018, yang juga menunjukkan adanya hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rawat Jalan RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. (Fahrepietal., 2019).

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dan kepuasan pasien di RSUD Izza Karawang, khususnya di wilker puskesmas Batua Kota Makassar. Hasil temuan menunjukkan bahwa UPTD Puskesmas Suak Ribe memiliki tanggung jawab terhadap hal ini. Peringkat kepuasan pasien menggambarkan bahwa terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya. Temuan ini juga sejalan dengan pengamatan yang dilakukan oleh para peneliti, di mana dokter sering datang terlambat, yang menyebabkan beberapa pasien merasa tidak puas dengan kinerja dokter dan kurangnya perhatian petugas kesehatan selama perawatan pasien. Hal ini juga mencerminkan kurangnya responsivitas saat pasien membutuhkan layanan, yang mengakibatkan pasien merasa tidak mendapatkan pelayanan yang memadai. Meskipun demikian, ada beberapa pasien yang menyatakan puas dengan tingkat tanggung jawab petugas yang selalu cepat dalam menangani keluhan pasien dan bertanya tentang keluhan pasien.

Hubungan Dimensi Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Suak Ribee

Hasil uji chi-square menunjukkan nilai P-value sebesar 0,988, yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi keamanan dan kepuasan pasien terhadap Puskesmas Suak Ribe. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hartini pada tahun 2014 juga menunjukkan hasil serupa, dengan nilai P-value sebesar 0,274 yang lebih besar dari 0,05. Ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan, khususnya dimensi keselamatan, kadang-kadang tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meskipun demikian, variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan temuan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Lisna et al. pada tahun 2022. Dalam penelitian tersebut, hasil dari 10 responden menunjukkan adanya hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. Temuan ini juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Risma Yanti et al. pada tahun 2018, di mana hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dan hubungan antara keselamatan dan kepuasan pasien di UPTD Kesehatan Bojo Baru Kabupaten Barru. Penelitian ini, dengan demikian, memiliki temuan yang bertentangan dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

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."

Hubungan Dimensi *Empathy* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Suak Ribee

Dari hasil uji chi-square, ditemukan bahwa nilai (P-value = 0,034) lebih kecil daripada α (0,05), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati dan kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dalam hal empati (*Empathy*) (nilai p-value $0,000 < 0,005$, yang menolak H_0).

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Amin & Lampung (2017), yang menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menyiratkan bahwa empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung pada tahun 2016, sebagaimana juga ditemukan dalam penelitian (Putri et al., 2022).

Penelitian oleh Wiguna menegaskan adanya hubungan signifikan antara tingkat empati dan kepuasan pasien di RSRSU Bangkatan Binjai, yang ditemukan dalam uji statistik chi-square dengan nilai p-value yang lebih kecil dari α ($0,000 \leq 0,05$). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Pangerapan D, 2018, yang juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara perhatian terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam Rawat Jalan RSUD Kasih Manado GMIM Pancaran, dengan nilai p-value = $0,020 < 0,05$. Penelitian ini juga mendukung temuan Lisna et al., 2022, yang menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka pada tahun 2021, dengan nilai p = 0,000, yang lebih kecil dari α ($\alpha = 0,05$). Secara keseluruhan, penelitian mengindikasikan bahwa tingkat empati di UPTD Puskesmas Suak Ribe dinilai rendah oleh responden, yang tercermin dalam tingkat kepuasan pasien yang rendah. Responden melaporkan bahwa dimensi empati layanan kurang memadai, terutama dalam aspek komunikasi staf dan kemampuan staf untuk meredakan kecemasan pasien. Staf juga dianggap sulit dihubungi, terutama pada siang hari, dan kurang responsif terhadap keluhan pasien, yang mengakibatkan ketidakpuasan karena kebutuhan pasien tidak terpenuhi.

Di sisi lain, ada responden yang merasa senang dan puas dengan petugas yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, serta petugas yang mendengarkan keluhan pasien dengan cermat. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tanggapan responden terhadap kualitas layanan kesehatan dinilai berdasarkan kriteria atau karakteristik yang berbeda, yang menghasilkan perspektif yang beragam tentang komponen layanan mana yang dianggap relevan oleh masing-masing pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang menerima perawatan rawat jalan di puskesmas Suak Ribee menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi responsivitas dan empati dengan kepuasan pasien. Namun, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara dimensi nyata, kehandalan, dan jaminan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan kepada puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan setiap pasien dan memastikan pengalaman yang lebih baik selama perawatan mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada kepala puskesmas, kepala Tata Usaha (TU), dan juga kepada semua responden yang telah memberikan izin dan kerjasamanya dalam melaksanakan penelitian di puskesmas tersebut. Kerjasama mereka sangat berarti dalam

menjalankan penelitian ini dan memberikan data yang diperlukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Kami sangat menghargai kontribusi mereka dalam menunjang kesuksesan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, B., & Lampung, B. (2017). Jurnal Ilmu Kedokteran Jurnal Ilmu Kedokteran Volume Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, Volume 4, Nomor 2, April 2017. 4 (April), 106–118.
- Anelia, N., & Modjo, R. (2023). Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 1172-1180.
- Aryani, Roza, & Hajar, S. (2021). Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Konseling Dalam Pelayanan Antenatal Care (ANC) di Puskesmas Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 533-541.
- Badar, M. (2023). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Jurnal Kaizen*, 1(1). <https://jpii.upri.ac.id/index.php/jurnalkaizen/article/view/50>
- Dewi, N. N. D. S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan*, 5(2). <https://doi.org/10.35728/jmkik.v5i2.104>
- Firman, Ramadhan. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Ibum Kabupaten Bandung (JANE) *Jurnal Administrasi Negara*, Februari 2021, Volume 12, Nomor 2.
- Fibria Anggraini, Puji Lestari. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Volume 10, No. 2, Agustus 2018, pp. 179-187.
- Fornell, dkk dan Tjiptono dalam Wang, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Vol 18,2 *Jurnal Manajemen Daya Saing*, Dewi.
- Hartini, N. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Skripsi, Universitas UIN Alauddin Makassar.
- Husnul Nadiah, Subirmans, & Dina Lusianas. (2017). Faktor-faktor yang berhubungan dengan keikutsertaan program JKN di wilayah kerja puskesmas remaja kota Samarinda.
- Irza, F. (2018). Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (puskesmas). <http://jaournal.feb.ac.id/index.php/KINERJA>, 527-532.
- Kurniawan, A., Rosanto, O., & Shinta, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS pada RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 2598–5256.
- Lisna, Syafar, M., & Rifai, M. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *NERSMID: Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 5(1), 14–27. <https://doi.org/10.55173/nersmid.v5i1.100>
- Marwanti, Sri (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Tesis, Universitas Islam Riau.
- Mustofa, Amirul, et al. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakad Media Publishing.
- Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta, H., Kurnia Widi Hastuti, S., Ahid Mudayana, A., Puteri Nurdhila, A., & Hadiyatma Fakultas Kesehatan Masyarakat, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.

- Naftalina, Ivana (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS PBI di Puskesmas Ge'tengan Kabupaten Tana Toraja. Skripsi, Universitas Hasanuddin.
- Novagita, T., Adambadwi, & Andi Alim (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar.
- Darmini, N. K. S., & A.A.N. (2021). Menyigi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pada Era Pandemi. *ejurnal binawakraya*, ISSN 1978-3787.
- Zaniarti, D. (2011). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah Salatiga. *Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang*, 1–164.