

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BAITURRAHMAN KOTA BANDA ACEH

Elsa Sintia Rahma<sup>1\*</sup>, Surna Lastri<sup>2</sup>, Hanifah Hasnur<sup>3</sup>

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : elsasintiarahma00@gmail.com

### ABSTRAK

Puskesmas Baiturrahman adalah salah satu pelayanan kesehatan yang melayani Masyarakat kecamatan Baiturrahman. Namun masih terdapat keluhan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baiturrahman. Penelitian ini menggunakan desain studi *Crossectional*. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baiturrahman terhitung dari bulan Januari-Desember Tahun 2022. Responden dalam penelitian yaitu 100 responden. Penelitian telah dilakukan pada tanggal 21-26 Agustus Tahun 2023 dengan cara wawancara dan kuesioner. Data di analisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square* melalui STATA 12. Hasil penelitian secara univariat terhadap kepuasan pasien dengan di Puskesmas Baiturrahman yaitu jumlah responden menyatakan puas 72 % dan kurang puas 28 %, pada dimensi bukti fisik menyatakan Baik 38 % dan Kurang Baik 62 %, pada dimensi kehandalan menyatakan Baik 28 % dan kurang baik 72 %, pada dimensi ketanggapan menyatakan baik 36 % dan kurang baik 64 %, pada dimensi jaminan yang menyatakan baik 87 % dan kurang baik 13% dan pada dimensi kepedulian yang menyatakan baik 64 % dan kurang baik 36 %. Sementara, hasil analisis bivariat adalah ada hubungan kepuasan pasien dengan dimensi bukti fisik (*p-value* 0,045), dimensi kehandalan (*p-value* 0,044), dimensi ketanggapan (*p-value* 0,032), dimensi empati (*p-value* 0,022), dan tidak ada hubungan dimensi jaminan (*p-value* 0,277) dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023. Disarankan kepada pihak puskesmas untuk melengkapi sarana di Puskesmas seperti pengeras suara di setiap poli, kursi di ruang tunggu, serta alat penunjang kesehatan dan lainnya. Bagi kepala puskesmas untuk dapat memotivasi petugas kesehatan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

**Kata kunci** : bukti fisik, jaminan, kepuasan pasien, kepedulian, kehandalan, ketanggapan

### ABSTRACT

*Baiturrahman Community Health Center is one of the health services that serves the Baiturrahman sub-district community. This research uses a cross-sectional study design. The population of this study is all patients who visited the Baiturrahman Community Health Center starting from January-December 2022. Respondents in the study were 100 r 7m respondents. The research was conducted on 21-26 August 2023 using interviews and questionnaires. Data were analyzed univariately and bivariately using the chi-square test via STATA 12. The results of univariate research on patient satisfaction at the Baiturrahman Community Health Center were that the number of respondents stated that they were 72% satisfied and 28% dissatisfied, in the physical evidence dimension it was good 38% and 62% was poor, in the reliability dimension it was 28% good and 72% poor. , in the responsiveness dimension it is good 36% and not good 64%, in the assurance dimension it is good 87% and not good 13% and in the dimension of concern it is good 64% and not good 36%. Meanwhile, the results of the bivariate analysis show that there is a relationship between patient satisfaction and the physical evidence dimension (*p-value* 0.045), the reliability dimension (*p-value* 0.044), the responsiveness dimension (*p-value* 0.032), the empathy dimension (*p-value* 0.022), and not There is a relationship between the guarantee dimension (*p-value* 0.277) and patient satisfaction in the Baiturrahman Community Health Center working area, Banda Aceh City in 2023. It is recommended that the puskesmas equip the facilities at the puskesmas, such as loudspeakers in each polyclinic, chairs in the waiting room, as well as health support equipment and others. For the head of the community health center to be able to motivate health workers to improve service performance.*

**Keywords** : *physical evidence, guarantee, patient satisfaction, caring, reliability, responsiveness*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap orang yang dijamin dalam undang-undang dasar negara republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Negara dalam mewujudkan pelayanan kesehatan harus disertai oleh pembangunan pelayanan kesehatan. Pembangunan pelayanan kesehatan tersebut mencakup penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 34 Ayat 3 UUD 1945, yaitu “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak” (UUD, 1945).

Peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat menyebutkan bahwa puskesmas adalah fasilitas yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya perseorangan tingkat pertama (Permenkes,2014). Permasalahan mutu pelayanan kesehatan di Provinsi Aceh secara umum yaitu lemahnya keterlibatan pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitative (Dinas Kesehatan Provinsi Aceh, 2021).

Dari pengamatan awal yang dilakukan peneliti secara langsung, data awal menunjukkan survey kepuasan masyarakat terhadap Puskesmas Baiturrahman sebesar 83,5 % dengan kategori baik. Namun masih terdapat keluhan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baiturrahman. Antara lain lahan parkir yang kurang memadai, ruang tunggu yang tidak mampu menampung jumlah pasien yang berkunjung, serta lingkungan Puskesmas yang sempit. hal tersebut tidak sesuai dengan kapasitas pasien. Di tahun 2022 saja, jumlah kunjungan pasien sebanyak 103.019. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023”.

Berdasarkan diskusi yang dilakukan terkait perbaikan kualitas pelayanan kesehatan melalui RUU kesehatan di jelaskan bahwa DPR telah mencermati akses pelayanan kesehatan di Indonesia sangat rendah. Rumitnya biaya dalam penyelenggaraan kesehatan dan rasio tenaga kesehatan yang tidak seimbang, kualitas tenaga medis belum sesuai standar dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Masalah kesehatan di Indonesia harus dilihat dari masalah kesehatan masyarakat Kemenkes, (2023).

Di Provinsi Aceh akses pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilakukan dengan program untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan di tingkat dasar dan rujukan, kemudian, penyempurnaan petunjuk pelaksanaan jaminan kesehatan Aceh. Selain itu dapat dilakukan dengan pelayanan kesehatan melalui penyediaan sarana, prasarana dan pemenuhan tenaga medis dan tenaga kesehatan lainnya yang memadai dan berkualitas di seluruh fasilitas kesehatan Dinkes Provinsi Aceh, (2022).

Pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat perorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Puskesmas adalah unit pelayanan fungsional yang berperan sebagai pembangunan kesehatan, pusat pembinaan serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu Agustina, (2021).

Puskesmas lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Untuk mendukung fungsi dan tujuan puskesmas diperlukan sumber daya manusia kesehatan baik tenaga kesehatan maupun tenaga penunjang kesehatan. Permenkes mengatur bahwa tenaga kesehatan di puskesmas minimal terdiri dari dokter layanan primer, dokter gigi, perawat, bidan, tenaga Kesehatan masyarakat, tenaga kesehatan lingkungan, ahli teknologi

laboratorium medik, tenaga gizi, dan tenaga kefarmasian. Sedangkan tenaga Kesehatan penunjang harus dapat mendukung kegiatan ketatausahaan, administrasi keuangan, sistem informasi, dan kegiatan operasional lainnya.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana kualitas pelayanan pasien di pengaruhi oleh beberapa indikator, sejalan dengan penelitian Amalia et.al, (2017) menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil deskripsi variabel bukti fisik menunjukkan indikator-indikator pembentuk variabel laten mempunyai range skor ke empat atau dikategorikan baik/ puas, berbeda dengan hasil deskripsi variabel kehandalan dan jaminan yang menunjukkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel laten mempunyai range skor ke tiga atau dikategorikan cukup baik atau cukup puas. Sehingga variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan diikuti oleh variabel berikutnya seperti kehandalan dan jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Walaupun demikian, kontribusi pengaruh variabel independen pada variabel dependen hanya 61,2% dan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kehandalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Karmilasari, Dkk (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji *statistic* di peroleh P-Value = 0,004. Hal ini menunjukkan bahwa kendala petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kehandalan petugas sangat berpengaruh memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, komunikasi yang baik dan ketersediaan untuk melayani pasien akan membuat pasien lebih yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Ketanggapan pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rustam (2016) yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara faktor ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,001. Hubungan ini sangat bermakna dimana daya tanggap (*Responsiveness*) ini dengan kepuasan pasien memberikan makna kesigapan tenaga kesehatan dalam menanggapi dan membantu pasien serta memberikan pelayanan yang cepat Hasnih et .al (2016)

Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wira, Dkk (2014) menyatakan dimensi *assurance* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa bahwa jaminan yang diberikan kurang baik pada layanan di Puskesmas akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Kepercayaan pasien kepada pelayanan yang diberikan merupakan hal yang penting sebagai indikator pengukuran mutu pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

Kemudian berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wira,(2014) menunjukkan bahwa dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,005 dikarenakan dimensi empati, petugas kesehatan dapat membantu dalam kesembuhan pasien. Hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, maka pasien akan Kembali memilih menggunakan pelayanan atau bahkan merekomendasi kepada orang lain.

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Puskesmas Baiturrahman berada di kecamatan Baiturrahman tepatnya di Gampong Ateuk Pahlawan yang terletak kurang lebih 1 Km dari pusat kota Banda Aceh. Agar jangkauan pelayanan Puskesmas Baiturrahman lebih merata dan luas, maka di kecamatan Baiturrahman terdapat 2 buah Puskesmas Pembantu (Pustu) yaitu 2 Polindes yang terdapat di Gampong Ateuk Jawa dan 1 Poskesdes terletak di Gampong Baru. Puskesmas Baiturrahman merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang melayani

masyarakat kecamatan baiturrahman. Puskesmas ini beroperasi pada jam kerja dari hari senin s.d Jum'at. Setiap hari pengunjung datang silih berganti untuk melakukan pengobatan atau mengambil rujukan ke rumah sakit umum daerah.

## METODE

Metode penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif ataupun pendekatan *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilakukan 21-26 Agustus Tahun 2023 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baiturrahman berjumlah 103.019 orang dengan sampel sebanyak 100 orang, kemudian di analisis dengan menggunakan aplikasi STATA 12.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Kategori	N=100	%
<b>Umur Responden</b>		
20-35 Tahun	17	17
36-45 Tahun	22	22
45-55 Tahun	26	26
56-65 Tahun	24	24
> 66 Tahun	11	11
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki- laki	40	40
Perempuan	60	60
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	38	38
Pedagang	17	17
Swasta	15	15
Buruh	5	5
PNS	8	8
Pensiunan	11	11
Mahasiswa/i	6	6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	1	1
SMP	20	20
SMA	55	55
Perguruan Tinggi	24	24
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Berdasarkan tabel 1 karakteristik reponden berumur 45-55 tahun (26%) lebih banyak dibandingkan yang berumur > 66 tahun (11%). Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak (60%) dibandingkan dengan responden laki-laki (40%). Responden dengan pekerjaan IRT lebih banyak (38%) dibandingkan dengan pekerjaan sebagai buruh ( 5%). Responden dengan pendidikan SMA lebih banyak (55%) dibandingkan dengan yang berpendidikan SD (1%).

Berdasarkan tabel 2 analisis univariat kepuasan pasien yang puas lebih banyak (72%) dibandingkan dengan kurang puas (28%). Bukti fisik (*tabfibles*) kurang baik lebih banyak (62%) dibandingkan dengan baik (38%). Kehandalan (*Reliability*) kurang baik lebih banyak (72%) dibandingkan dengan baik (28%). Ketanggapan kurang baik lebih banyak (13%) dibandingkan dengan ketanggapan baik (36%). Jaminan (*Assirance*) baik lebih banyak

(87%) dibandingkan dengan kurang baik (13%). Kepedulian (*Emphaty*) baik lebih banyak (64%) dibandingkan dengan kurang baik (36%).

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Kategori	N=100	%
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	72	72
Kurang Puas	28	28
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>		
Baik	38	38
Kurang Baik	62	62
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
Baik	28	28
Kurang Baik	72	72
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Ketanggapan</b>		
Baik	36	36
Kurang Baik	64	64
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
Baik	87	87
Kurang Baik	13	13
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>
<b>Kepedulian (<i>Emphaty</i>)</b>		
Baik	64	64
Kurang Baik	36	36
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

**Tabel 3. Analisis Bivariat**

Variabel	Kepuasan Pasien						P-Value
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>							
Baik	49	68,06	23	31,94	72	100	0,045
Kurang Baik	13	46,43	15	53,57	28	100	
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>							
Baik	41	56,94	31	43,06	72	100	0,044
Kurang Baik	22	78,57	6	21,43	28	100	
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>							
Baik	22	30,56	50	69,44	72	100	0,032
Kurang Baik	16	53,57	13	46,43	28	100	
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>							
Baik	61	70,11	26	29,89	87	100	0,277
Kurang Baik	11	84,62	2	15,38	13	100	
<b>Kepedulian (<i>Emphaty</i>)</b>							
Baik	51	79,69	13	20,31	64	100	0,022
Kurang Baik	21	58,33	15	41,67	36	100	

Berdasarkan tabel 3 hasil uji *Chi-square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,045 < 0,05$  yang berarti ada hubungan bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien. Uji *Chi –Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,044 < 0,05$  yang berarti ada hubungan kehandalan (*Realbility*) dengan kepuasan pasien. Uji *Chi- Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,032 < 0,05$  yang berarti ada hubungan dengan kebiasaan pasien. Uji *Chi – Square* diperoleh nilai  $p\text{-value} = 0,277 > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungannya dengan kepuasan pasien. Uji *Chi-Square* diperoleh

nilai  $p\text{-value} = 0,022 < 0,05$  yang berarti ada hubungannya dengan kepuasan pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai ( $P - Value = 0,045 < 0,05$ ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hasil ini sejalan dengan penelitian Karmilasari et al (2014) dari hasil uji statistic dengan *chi-square* tentang dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai  $p < 0,05$ . Hal ini menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dari dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien.

Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien/ pelanggan. Kemampuan tersebut adalah kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pasien/ pelanggan meliputi Gedung, kebersihan, kantor kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan Gedung, kecanggihan pelayanan dan sebagainya Hasnih, (2016).

Menurut Tjipto, (2006) menyatakan, bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan/ pasien harus diperhatikan karena hal tersebut menjadi pertimbangan pelanggan dalam memiliki suatu produk/ jasa. Alam,(2014) menyatakan bukti fisik (*tangibles*) berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan atau instansi, penampilan petugas pelayanan serta alat-alat komunikasi dengan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai ( $P - Value = 0,044 < 0,05$  ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Karmilasari, Darmawansyah dan Abadi, (2014) menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji *statistic* di peroleh  $P\text{-Value} = 0,004$ . Hal ini menunjukkan bahwa kendala petugas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kehandalan petugas sangat berpengaruh memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, komunikasi yang baik dan ketersediaan untuk melayani pasien akan membuat pasien lebih yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Kehandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti, perusahaan memenuhi janjinya dan memberikan jasanya secara tepat saat pertama (*Right the first time*) Hasnih, Gunawan dan Hasmin, (2016). Kehandalan (*Reliability*) suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan harus akurat dan memuaskan sesuai dengan apa yang diperjanjikan, karena konsumen dapat menilai kompetensi dari perusahaan berdasarkan baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu, konsumen juga menilai berdasarkan keakuratan perusahaan dalam mengatasi permasalahan yang mereka hadapi. Semakin bagus pelayanan dan keakuratan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, maka konsumen akan puas sehingga akan menggunakan Kembali pelayanan di lain waktu Sukma dan Utomo, (2020).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai ( $P - Value = 0,032 < 0,05$  ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hasil ini sejalan dengan penelitian Rustam, (2016) yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara faktor ketanggapan dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$

*value* 0,001. Hubungan ini sangat bermakna dimana daya tanggap (*Responsiveness*) ini dengan kepuasan pasien memberikan makna kesigapan tenaga kesehatan dalam menanggapi dan membantu pasien serta memberikan pelayanan yang cepat Hasnih, Gunawan dan Hasmin, (2016)

Menurut Wira,(2014) bahwa ketanggapan (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan serta kemampuan para karyawan untuk membantu konsumen/ pasien dan merespon. Daya tanggap yang masih dirasakan kurang baik pada pelayanan di puskesmas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan. Kemauan dan kesediaan petugas Kesehatan dalam melayani pasien menjadi indikator dalam mengukur mutu pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai ( $P - Value = 0,277 > 0,05$ ) hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan (*Assurance*) dengan ketanggapan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangerapan, (2018) hasil penelitiannya menentukan dimana tidak terdapat hubungan yang bermakna antara faktor jaminan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,195. Hal ini sangat ditentukan dengan kepuasan pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan Kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan pasien dari penyakit, peningkatan derajat Kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang nyaman, bersih, menyenangkan, dan keramahan petugas. Tjipto, (2006) Jaminan meliputi kemampuan pengetahuan terhadap jasa secara cepat, keramahan, perhatian dan kesopanan, memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi. Dimana itu termasuk dengan indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pasien akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit/puskesmas.

Namun hasil ini berbeda dengan hasil penelitian menyatakan dimensi *assurance* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa bahwa jaminan yang diberikan kurang baik pada layanan di Puskesmas akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Kepercayaan pasien kepada pelayanan yang diberikan merupakan hal yang penting sebagai indikator pengukuran mutu pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien di masa mendatang.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai ( $P - Value = 0,022 < 0,05$ ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepedulian (*Empathy*) dengan ketanggapan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wira, (2014) bahwa dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien dengan *p value* 0,005 dikarenakan dimensi empati, petugas kesehatan dapat membantu dalam kesembuhan pasien. *Empathy* atau Kepedulian adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan/ pasien dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Petugas Kesehatan harus memahami pelanggan/ pasien, usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab Hasnih, Gunawan dan Hasmin, (2016).

Hal yang sangat penting dalam dimensi empati adalah waktu luang petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, maka pasien akan Kembali memilih menggunakan pelayanan atau bahkan merekomendasi kepada orang lain.

Menurut Tjipto,(2006) apabila jasa dalam pelayanan kesehatan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya, yaitu jika pasien merasa puas atau senang terhadap pelayanan, maka pasien akan menunjukkan kemungkinan

yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan jasa layanan. Dimensi *empathy* merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan oleh seseorang dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Kemudian Billy,(2016) pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu untuk kepuasan pasien. Dimensi *empathy* juga sangat berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan bermutu merupakan faktor yang sangat pada pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan, pelayanan yang bermutu dapat memberikan kepuasan bagi pasien dan akan mengundang mereka untuk datang kembali untuk melakukan pelayanan kembali.

## KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat Kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Negara dalam mewujudkan pelayanan Kesehatan harus disertai oleh pembangunan pelayanan Kesehatan. Pembangunan pelayanan Kesehatan tersebut mencakup penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 34 Ayat 3 UUD 1945, yaitu “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”(UUD, 1945a).

Terdapat hubungan antara bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), dan kepedulian (*Empathy*) dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*Tangibles*) berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien melalui kualitas fisik dan visual pelayanan. Selain itu, kehandalan (*Reliability*) menekankan pada kemampuan pelayanan yang dijanjikan dan memberikan jasa secara tepat waktu. Ketanggapan (*Responsiveness*) mengacu pada kesigapan tenaga kesehatan dalam merespon dan membantu pasien dengan pelayanan yang cepat. Sementara itu, kepedulian (*Empathy*) melibatkan pemberian perhatian yang tulus dan personal kepada pasien untuk memahami kebutuhan mereka.

Dalam konteks Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh, faktor-faktor ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Terlebih lagi, perhatian terhadap aspek-aspek ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan memastikan bahwa pasien merasa puas dan terlayani dengan baik. Hal ini juga menunjukkan pentingnya memperhatikan berbagai aspek non-medis dalam memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan menyeluruh. Dengan demikian, upaya untuk memperbaiki aspek-aspek tersebut akan membantu dalam meningkatkan kepuasan pasien serta memperkuat citra dan kualitas pelayanan Puskesmas Baiturrahman.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian saya dengan mudah. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua saya atas dukungan, inspirasi, dan bantuan keuangan mereka yang tak tergoyahkan dalam membantu saya menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini, terimakasih peneliti ucapkan kepada pihak puskesmas yang

memberi izin penelitian. Dan yang terkhusus terimakasih kepada masyarakat yang bersedia menjadi responden di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aceh, D.K.B. (2021) “Dinas Kesehatan Provinsi Aceh (2021) ‘Profil Kesehatan Aceh tahun 2020’, Aceh, Dinas Kesehatan, pp. 1–193. Available at: <https://dinkes.acehprov.go.id/jelajah/read/2022/07/07/172/profil-kesehatan-aceh-tahun-2021.html>.”
- Agustina (2021) “Administrasi Puskesmas. Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Available at: <http://repository.uinsu.ac.id/11539/1/Administrasi-Puskesmas.pdf>.”
- Alam (2014) “Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kaliangkrik Kabupaten Magelang’, *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), pp. 358–367. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/5165>.”
- Amalia et.al (2017) “Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Dan Kepuasan Pasien,” *Jiana, Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(3), hal. 356–363. Tersedia pada: <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/viewFile/4852/4579>.
- Billy (2016) “pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu untuk kepuasan pasien.”
- Dinkes Provinsi Aceh (2022) “Dinkes Sebut Ada 9 Program Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Aceh.” Tersedia pada: <https://dinkes.acehprov.go.id/detailpost/dinkes-sebut-ada-9-program-peningkatan-pelayanan-kesehatan-di-aceh>.
- Hasnih (2016) “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng’, *Jurnal Mirai Management*, Vol 1(2), p. Hal. 432. Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/art>.”
- Hasnih, Gunawan dan Hasmin (2016) “Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng,” *Jurnal Mirai Management*, Vol 1(2), hal. Hal. 432.
- Karmilasari, et. a. (2014) “‘Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makasar’. Available at: <https://www.semanticscholar.org/paper/HUBUNGAN-KUALITAS-PELAYANAN-DENGAN-MINAT-KEMBALI-DI-Jabbar-Darmawansyah/0f484ca12d272>.”
- Karmilasari, J., Darmawansyah dan Abadi, M. (2014) “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makasar.”
- Kemendes (2023) “Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Lewat RUU Kesehatan.” Tersedia pada: <https://partisipasisehat.kemkes.go.id/topik/detail/0c2f3368-6e43-4a04-8190-d0e3fde0660b>.
- Pangerapan (2018) “Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado’, *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1).”
- Permenkes (2014) “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Yogyakarta: Jejak Pustaka.”
- Rahmi, S.N., Hilda dan Noorma, N. (2022) “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien,” 9(1), hal. 1–6.
- Rustam (2016a) “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Tawo Kabupaten Takalar’, *Universitas Hasannudin*, 4(2).”

- Rustam (2016b) “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Tawo Kabupaten Takalar,” *Universitas Hasannudin*, 4(2).
- Sukma, H. dan Utomo, H. (2020) “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pelapor Pada Polsek Tengaran Polres Semarang,” *Among Makarti*, 13(1), hal. 78–92. Tersedia pada: <https://doi.org/10.52353/ama.v13i1.192>.
- Tjipto (2006) “Sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan/ pasien.”
- UUD (1945a) “Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”
- UUD (1945b) “UUD (1945) ‘Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945’. Available at: [https://jdih.mkri.id/mg58ufsc89hrsg/UUD\\_1945\\_Perubahan.pdf](https://jdih.mkri.id/mg58ufsc89hrsg/UUD_1945_Perubahan.pdf).”
- Wira, D. (2014) “Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar’, *Public Health and preventive medicine archive*, 2(2), pp. 150–155. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/21456-ID-the-relationsh>.”