

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KUTA ALAM BANDA ACEH TAHUN 2023

Mira Elvina<sup>1\*</sup>, Wardiati<sup>2</sup>, Surna Lastri<sup>3</sup>

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

\* *Corresponding Author* : miralevina174@gmail.com

### ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam hanya 32,3%. Hal ini dikarenakan pasien kurang puas pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, sarana fisik maka dari itu masih perlu ditingkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2023. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi sebanyak 184 pasien, sampel sebanyak 65 responden dengan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 02-09 Januari 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67,7% tingkat kepuasan masyarakat kurang, 66,2% kehandalan petugas kurang baik, 67,7% daya tanggap petugas kurang baik, 56,9% jaminan responden tidak ada, 56,9% empati petugas tidak ada dan 49,2% responden menjawab sarana kurang lengkap. Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan ada hubungan antara kehandalan (*p-value* 0,001), daya tanggap (*p-value*=0,017), jaminan (*p-value*=0,001), empati (*p-value*=0,000), sarana fisik (*p-value*=0,021) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2023. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan sarana fisik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2023.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan

### ABSTRACT

*Based on the results of this study it was found that the level of patient satisfaction at the Kuta Alam Health Center was only 32.3%. The quality of health services needs to be improved because of the needs of the community or individuals for health in accordance with the standards set by the government. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction at the Kuta Alam Health Center in 2023. This research is an analytic descriptive with a cross-sectional approach. The number of samples in this study were 65 respondents, the samples were selected using accidental sampling technique. This research was conducted on 02-09 January 2023. Data collection was carried out by interview using a questionnaire as a research instrument, then statistical tests were carried out using the chi-square test using SPSS. The results showed that 67.7% the level of community satisfaction was less, 66.2% the reliability of the officers was not good, 67.7% the responsiveness of the officers was not good, 56.9% the respondent's guarantee was not there, 56.9% the officer's empathy was not there and 49.2% of respondents answered that the facilities were incomplete. From the statistical test results, it can be concluded that there is a relationship between reliability (*p-value* 0.001), responsiveness (*p-value* = 0.017), assurance (*p-value* = 0.001), empathy (*p-value* = 0.000), physical facilities (*p-value* = 0.021) with the level of patient satisfaction at the Kuta Alam Health Center in 2023. The conclusion in this study is that there is a relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical facilities with the level of patient satisfaction at the Kuta Alam Health Center in 2023.*

**Keywords** : patient satisfaction, quality of health services

### PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin baik mutu pelayanan

kesehatan tersebut maka makin sempurna adalah kepuasan tersebut. Kepuasan pasien adalah kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan cara kuantitatif ataupun kualitatif (Muninjaya, 2015).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya puskesmas akan melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus dilakukan (Ruly, 2020). Kepuasan dinilai dari pelayanan, suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien apabila kenyataan sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kondisi ruangan, kelengkapan sarana dan fasilitas serta sikap pemberi layanan (Azwar, 2019).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dirasakan (*perceived performance*) dengan ekspektasinya. Dengan demikian, seorang pasien puas atau tidak, selain ditentukan oleh sarana prasarana yang tersedia di fasilitas kesehatan, lingkungan yang nyaman, juga sangat tergantung pada kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Lilik, 2020).

Kualitas dalam pelayanan menjadi hal yang paling utama untuk diperhatikan agar tercapainya tujuan dari instansi pemberi pelayanan tersebut. Terdapat berbagai ukuran yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Penilaian akan kualitas suatu pelayanan yang baik timbul apabila harapan pasien akan pelayanan yang diterima telah terpenuhi. Konsep penelitian yang masih populer saat ini mengenai penilaian kualitas pelayanan terdiri dari 5 ukuran yang dibagi menjadi dimensi untuk menyatakan mutu pelayanan (*Service Quality*) atau disingkat SERVQUAL, yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) (Hidayatun, 2021).

Dalam peraturan menteri kesehatan nomor 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat, disebutkan bahwa puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dan berfungsi menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perorangan (UKP) tingkat pertama di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi puskesmas tersebut, puskesmas harus menjalankan manajemen puskesmas secara efektif dan efisien. Manajemen puskesmas yang berkualitas merupakan rangkaian kegiatan rutin berkesinambungan, yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan berbagai upaya kesehatan secara bermutu. Upaya kesehatan yang bermutu merupakan upaya yang 17 memberikan rasa puas sebagai pernyataan subjektif pelanggan, dan menghasilkan *out come* sebagai bukti objektif dari mutu layanan yang diterima pelanggan (Mustofa, 2020).

Hasil penelitian Etildawati (2017) menunjukkan bahwa 90% masyarakat di lima negara berkembang di dunia menerima perawatan saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang efisien sehingga ketercapaian derajat kesehatan yang baik ditandai dengan seluruh masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan yang diderita. Tetapi, di Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47%. Data kemkes RI tahun 2018 Sekitar 60% di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulizaton Syifa (2021), yang dilakukan di Puskesmas Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat terhadap 100 responden, responden yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 70 responden (70,0%), dan responden yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 30

responden (30,0%). Puskesmas Kuta Alam merupakan salah satu Puskesmas yang memberikan pelayanan Rawat Jalan. Bagi masyarakat Puskesmas adalah satu-satunya sarana kesehatan atau tempat berobat yang disediakan pemerintah terdekat dan dengan biaya terjangkau. Puskesmas menjadi sarana kesehatan yang diharapkan masyarakat. Puskesmas Kuta Alam memegang peran yang sangat penting dalam menjaga sekaligus mengobati kesehatan masyarakat di kecamatan Kuta Alam. Pentingnya peran puskesmas ini menuntut puskesmas untuk memberi pelayanan yang lebih baik (Puskesmas Kuta Alam tahun 2021).

Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Kuta Alam menurun pada tiap tahunnya, tahun 2018 pasien yang berobat sebanyak 2.514, tahun 2019 pasien yang berobat sebanyak 2.228 pasien, tahun 2020 pasien yang berobat sebanyak 1.593 pasien dan tahun 2021 pasien yang berobat sebanyak 1.593 pasien. Data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Alam menurun pada tiap tahunnya. Jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas terdapat 30.910 jiwa, artinya kunjungan pasien di UPTD Puskesmas Kuta Alam sebesar 40% apabila dilihat dari standar pelayanan minimum. Dengan demikian pemanfaatan UPTD Puskesmas Kuta Alam belum mencapai target standar pelayanan minimum yaitu sebesar 75% (UPTD Kuta Alam tahun 2021).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di UPTD Puskesmas Kuta Alam pada Oktober 2021 terdapat beberapa pegawai puskesmas yang datang tidak tepat waktu sementara pasien sudah datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan ada juga pegawai yang meninggalkan puskesmas sebelum waktunya pulang dan hasil wawancara dengan beberapa pasien diantaranya menyatakan belum puas, ada juga yang menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien yang menjawab belum puas karena sikap pegawai yang kurang ramah terhadap pasien, pelayanan yang tidak tepat waktu, proses lama dalam pendaftaran, suasana ruang 19 pemeriksa kurang nyaman. Sedangkan pasien yang puas dengan pelayanan karena kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai dan informasi diagnosa yang diberikan. Pasien menyatakan belum puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang puas dengan pelayanan oleh sebab itu puskesmas perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar kepuasan pasien dapat tercapai.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Tahun 2023

## METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini 65 responden, sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 02-09 Januari 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji *chi-square* menggunakan SPSS.

## HASIL

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa persentase tertingi adalah proporsi responden kurang puas sebesar 67,7%, kehandalan kurang baik sebesar 66,2%, petugas dengan daya tanggap kurang baik sebesar 67,7%, responden yang tidak memiliki jaminan sebesar 56,9%, petugas yang memiliki empati kurang baik sebesar 56,9%, dan responden yang menjawab Puskesmas Kuta Alam memiliki sarana lengkap sebesar 50,8%.

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat 81,4% responden yang menganggap petugas puskesmas kurang handal, 77,3% petugas puskesmas kurang tanggap, 83,8% tidak ada jaminan, 89,2% petugas kurang empati, 81,3% sarana fisik kurang lengkap. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara kehandalan (*p-value* 0,001), daya tanggap (*p-value* 0,017),

jaminan (*p-value* 0,000), empati (*p-value* 0,001), dan sarana fisik (*p-value* 0,021), dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023.

**Tabel 1. Analisis Univariat**

No.	Variabel	Frekuensi	Persentase
1	<b>Tingkat Kepuasan Pasien</b>		
	Kurang Puas	44	67,7
	Puas	21	32,3
2	<b>Kehandalan</b>		
	Kurang Baik	43	66,2
	Baik	22	33,8
3	<b>Daya Tanggap</b>		
	Kurang Baik	44	67,7
	Baik	21	32,3
4	<b>Jaminan</b>		
	Tidak	37	56,9
	Ada	28	43,1
5	<b>Empati</b>		
	Kurang Baik	37	56,9
	Baik	28	43,1
6	<b>Sarana Fisik</b>		
	Kurang Lengkap	32	49,2
	Lengkap	33	50,8

**Tabel 2. Analisis Bivariat**

No	Variabel Penelitian	Tingkat Kepuasan Pasien				P value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	<b>Kehandalan</b>					0,001
	Kurang Baik	35	81,4	8	18,6	
	Baik	9	40,9	14	59,1	
2	<b>Daya Tanggap</b>					0,017
	Kurang Baik	34	77,3	10	22,7	
	Baik	10	47,6	11	52,4	
3	<b>Jaminan</b>					0,001
	Tidak	31	83,8	6	16,2	
	Ada	13	46,4	15	53,6	
4	<b>Empati</b>					0,001
	Kurang Baik	33	89,2	4	10,8	
	Baik	11	39,3	17	60,7	
5	<b>Sarana Fisik</b>					0,021
	Kurang Lengkap	26	81,3	6	18,8	
	Lengkap	18	54,5	15	45,5	

## PEMBAHASAN

### Hubungan Kehandalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan *p value* 0,001. Menurut asumsi peneliti kehandalan petugas kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh semakin baik kehandalan dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik kehandalan petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ika (2018) menunjukkan bahwa hasil uji statistik chi square pada  $\alpha = 0,05$  didapatkan nilai P sebesar 0,004 (*P-value* <0,05) yang berarti secara statistik terdapat hubungan bermakna

antara kemampuan petugas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Sejalan dengan penelitian Nur Rofiah (2019) dengan hasil uji statistik didapatkan nilai *p value* 0,000, maka dapat dinyatakan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kemampuan petugas dengan kepuasan masyarakat di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2018.

Tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan harus mampu dan terampil dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan diharapkan akan dapat mengatasi kecenderungan peningkatan angka kesakitan. Kepuasan masyarakat yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan sedangkan perilaku petugas terhadap masyarakat akan berdampak terhadap kepuasan masyarakat dimana kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Siyoto, 2018).

Hal ini sesuai dengan Wiyono (2018) kemampuan petugas pelayanan mempunyai arti bahwa petugas pelayanan harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadinya penyakit, serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada. Tidak dipenuhinya unsur ini dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan, sampai pada kesalahan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa masyarakat.

### **Hubungan Daya Tanggap dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan *p value* 0,017. Menurut asumsi peneliti daya tanggap petugas kesehatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien disebabkan oleh semakin baik daya tanggap dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik daya tanggap petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien.

Secara teori daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat dalam menangani keluhan konsumen serta kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Ruly, 2020). Selain itu ketanggapan merupakan kemampuan untuk membantu dan merespon permintaan konsumen dengan cepat dan penuh keramahan serta kesopanan (Fandi, 2014). Menurut sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan masyarakat secara tanggap yaitu penuh kesopanan dan keramahan (Wiyono, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wira (2014) sesuai dengan teori tersebut, dimana persepsi masyarakat rawat inap kelas III di RSUD Wangaya terhadap daya tanggap perawat masih dirasakan kurang baik pada pelayanan asuhan keperawatan yang ramah dan sopan, sehingga hal ini mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Keramahan dan kesopanan merupakan hal yang penting dalam mengukur suatu kualitas pelayanan dan membantu dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian Wardiah (2017) menunjukkan bahwa responden yang mengatakan daya tanggap petugas tidak baik 77,4% tingkat kepuasan pasien tidak puas. Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan daya tanggap (*p value* =0,028) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Padang.

### **Hubungan Jaminan dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan *p value* 0,001. Menurut asumsi peneliti jaminan kesehatan berhubungan dengan

kepuasan pasien disebabkan oleh semakin banyak jaminan kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang jaminan kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien.

Jaminan atau assurance merupakan dimensi dari mutu pelayanan dimana karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguraguan (Maulina, 2018). Selaras dengan yang disampaikan Ismana (2015) bahwa jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016) menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh nilai *Pvalue* = 0,001, yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di RSUD Syekh Yusuf Gowa.

### **Hubungan Empati dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan *p value* 0,000. Menurut asumsi peneliti empati petugas kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh semakin baik rasa empati dari petugas kesehatan, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang baik rasa empati petugas kesehatan, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien.

Setiap petugas kesehatan pada satu unit layanan seharusnya memiliki sikap yang ramah, sopan, penuh perhatian dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat kerjanya. Petugas kesehatan merupakan orang yang paling penting didalam memberikan pelayanan kesehatan, tanpa perantara petugas kesehatan maka proses pengobatan tidak dapat berjalan dengan baik, meskipun petugas kesehatan sudah memberikan yang terbaik tetapi ada juga beberapa yang belum menunjukkan sikap positif sehingga ada responden yang menyatakan bahwa tidak puas terhadap pelayanan ketika melakukan kunjungan ke unit pelayanan kesehatan (Azwar, 2019).

Berdasarkan hasil Wowor (2019) menunjukkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh nilai *Pvalue* = 0,008, yang artinya ada hubungan kepedulian dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cantia Tompaso. Penelitian Anwary (2020) menunjukkan bahwa nilai *Pvalue* = 0,006, yang artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini didukung oleh penelitian Anton (2021) menunjukkan bahwa adanya hubungan empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makasar, dengan nilai *P value* = 0,001.

### **Hubungan Sarana Fisik dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sarana fisik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023 dengan *p value* 0,021. Menurut asumsi peneliti sarana fisiki berhubungan dengan kepuasan pasien disebabkan oleh lengkap sarana yang tersedia di Puskesmas, maka semakin tinggi pula persentase kepuasan pasien. Sebaliknya semakin kurang lengkap sarana yang tersedia di Puskesmas, maka semakin rendah pula persentase kepuasan dari pasien.

*Tangible* atau bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku dari pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi

untuk berminat melakukan kunjungan kembali tersebut (Lilik, 2020).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Damopolii (2019) menunjukkan bahwa uji *chi square* diperoleh nilai *Pvalue* = 0,001, yang artinya ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Tk III Manado. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Sondakh (2019) menunjukkan bahwa adanya hubungan bukti fisik terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas, dengan nilai *P value* = 0,003.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan (*p-value* = 0,001), daya tanggap (*p-value* = 0,017), jaminan (*p-value* = 0,001), empati (*p-value* = 0,000), sarana fisik (*p-value* 0,021) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh tahun 2023.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada pihak puskesmas yang telah mengizinkan melakukan penelitian di Puskesmas dan kepada pasien yang bersedia menjadi responden penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anton. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. In *Jurnal Kesehatan Ilmiah*. Makasar: Universitas Aufa Royhan.
- Anwary. A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397.
- Azwar. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal PERENNIAL*, 12(1), 41-.
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(5).
- Etildawati. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 15 (3), PP.
- Hidayatun. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Adab.
- Ika. A. Ratih. Indah Hestyana. (2018). Hubungan Antara Prosedur Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Dan Kenyamanan Lingkungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kramatwatu Tahun 2018. *Journal Of Applied Health Research And Development*.
- Ismana. M. F. (2015). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708-.
- Lilik. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Zifatama Jawara.
- Maulina. L. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Jawa Barat: UIKA.
- Muninjaya.A.A. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mustofa.A. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Ruly. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Adab.

- Siyoto. (2018). *Kebijakan & Manajemen Kesehatan*. Jakarta: ANDI.
- Sondakh.B.R. (2019). Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap dan Empati, Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 9(3), 101-.
- Wardiah.R. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, Vol.6, No., 225–231.
- Wira.D. (2014). Hubungan Antara Persepsi daya Tanggap dan Persepsi Emapti dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Depasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, Vol2.No.2., 116–120.
- Wiyono. (2018). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Surabaya: UNAIR Press.
- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat: Vol. 8(6)*. Manado: UNSRAT.