

KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN PADA PENDERITA HIPERTENSI DI PUSKESMAS SUDIANG RAYA

Alifah Raihan Fadilla^{1*}, Sri Lestari²

Bagian IKM-IKK Program Studi Pendidikan Profesi Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia¹, Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia²

*Corresponding Author : alayahannn01@gmail.com

ABSTRAK

Hipertensi merupakan penyakit yang menjadi salah satu tantangan besar dan harus dihadapi Indonesia saat ini yang terjadi di pelayanan kesehatan primer. Menurut laporan Kemenkes, penyebab kematian nomor 3 di Indonesia yaitu hipertensi setelah stroke dan tuberkulosis, mencapai 6,7% proporsi kematian dari populasi semua umur. Puskesmas, atau Pusat Kesehatan Masyarakat, merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan dalam melaksanakan upaya kesehatan masyarakat serta pelayanan kesehatan individu pada tingkat pertama. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pada penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan usia, jumlah pasien yang mengunjungi puskesmas Sudiang Raya pada rentang 51-60 tahun. Kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari keempat dimensi pelayanan semua dimensi Kualitas ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,001 < 0,05$), dimensi Kenyamanan ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,004 < 0,05$), dimensi Pelayanan ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,025 < 0,05$), dan dimensi Manajemen ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,003 < 0,05$) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi mempunyai peran yang besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dari keempat variabel diatas, dimensi Pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 1.025.

Kata kunci : hipertensi, kepuasan, puskesmas

ABSTRACT

Hypertension is a disease that poses a significant challenge and must be addressed in Indonesia, particularly in primary healthcare services. According to the Ministry of Health report, hypertension ranks as the third leading cause of death in Indonesia, following stroke and tuberculosis, accounting for 6.7% of total mortality across all age groups. Puskesmas, or Community Health Centers, serve as healthcare facilities responsible for implementing public health efforts and providing individual healthcare services at the primary level. This study aims to describe the level of healthcare service satisfaction among hypertension patients at Puskesmas Sudiang Raya. The research employs a descriptive method with a cross-sectional approach. The findings indicate that, based on age, the majority of patients visiting Puskesmas Sudiang Raya fall within the 51–60 age range. Patient satisfaction results show that all four service dimensions—Quality ($p\text{-value} < 0.05$) or ($0.001 < 0.05$), Comfort ($p\text{-value} < 0.05$) or ($0.004 < 0.05$), Service ($p\text{-value} < 0.05$) or ($0.025 < 0.05$), and Management ($p\text{-value} < 0.05$) or ($0.003 < 0.05$)—have a significant influence on patient satisfaction. This suggests that all dimensions play a crucial role in enhancing patient satisfaction. Among these four variables, the Service dimension has the greatest impact on patient satisfaction, with an OR value of 1.025.

Keywords : hypertension, health center, satisfaction

PENDAHULUAN

Puskesmas berperan sebagai koordinator dan penanggung jawab utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan di wilayah kerjanya. Peran ini mencakup koordinasi dengan berbagai fasilitas kesehatan dalam jaringannya, seperti puskesmas pembantu (pustu),

poliklinik desa (polindes), posyandu, posbindu, serta fasilitas kesehatan swasta, termasuk klinik, praktik dokter mandiri, dan praktik bidan mandiri. Puskesmas memiliki fungsi utama dalam memberikan layanan kesehatan dasar yang komprehensif, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Selain itu, puskesmas juga bertanggung jawab dalam pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan melalui keterlibatan aktif komunitas serta mendorong kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk mewujudkan aksi bersama dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Pokhrel, S, 2024)

Kepuasan pasien merupakan respons terhadap kinerja organisasi publik dalam memberikan layanan kesehatan. Tingkat kepuasan ini bergantung pada kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja yang mereka rasakan. Jika kinerja layanan lebih rendah dari yang diharapkan, pasien cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan sesuai dengan harapan, pasien akan merasa puas, senang, atau bahkan bahagia. Salah satu cara untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan adalah melalui pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran ini didasarkan pada beberapa indikator utama, yaitu keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), serta bukti fisik atau tampilan layanan (*Tangible*) (Penulis, T, 2020).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Salah satu cara untuk menilai mutu pelayanan kesehatan adalah melalui pengukuran kepuasan pasien, yang dapat dilakukan dengan beberapa indikator, seperti tingkat kepuasan secara keseluruhan, dimensi kepuasan pasien, dan konfirmasi terhadap harapan. Menurut Kotler (2009), terdapat lima dimensi utama dalam mutu pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada tingkat kesempurnaan layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pasien sesuai dengan standar kepuasan rata-rata. Mutu sendiri merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, tenaga medis, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan.⁶ Dalam konteks kepuasan, mutu pelayanan mencerminkan segala sesuatu yang dirasakan atau dipersepsikan oleh pasien sebagai kualitas layanan yang diterima (Dianvayani, G., Aripin, Z., Syahidin, R., Sofia, E. & Asnar, M, 2024).

Hipertensi merupakan kondisi yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah melebihi batas normal dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Hipertensi didefinisikan sebagai tekanan sistolik ≥ 140 mmHg dan tekanan diastolik ≥ 90 mmHg. Berdasarkan definisi tersebut, hipertensi dapat diidentifikasi melalui peningkatan tekanan darah sistolik dan diastolik yang mencapai atau melebihi 140/90 mmHg berdasarkan dua kali pengukuran. Menurut *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2014, sekitar 600 juta orang di dunia mengalami hipertensi. Dari total populasi global yang mencapai 1 miliar, sekitar dua pertiganya menderita hipertensi, dengan mayoritas berasal dari negara berkembang. Hipertensi masih menjadi masalah kesehatan yang signifikan hingga saat ini karena sering kali tidak menunjukkan gejala yang jelas, sehingga disebut sebagai *the silent killer*. Kondisi ini dapat menyebabkan berbagai komplikasi serius, seperti gangguan pada jantung, otak, dan ginjal. Prevalensi hipertensi pada orang dewasa berusia ≥ 25 tahun di seluruh dunia diperkirakan mencapai 38,4%, sementara di wilayah Asia Tenggara angka prevalensinya sekitar 36,6%. Diperkirakan pada tahun 2025, jumlah penderita hipertensi akan terus meningkat, dengan sekitar 29% populasi dewasa di dunia berisiko mengidap kondisi ini. Pada tahun 2018, hipertensi menjadi penyakit tidak menular dengan jumlah kasus tertinggi, yaitu sebanyak 185.857 kasus (Amalia, A., Murni, N. S., Wahyudi, A. & Yusnilasari, Y, 2023)

Hipertensi merupakan salah satu tantangan besar yang dihadapi Indonesia saat ini, terutama dalam layanan kesehatan primer. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan, hipertensi menempati peringkat ketiga sebagai penyebab kematian di Indonesia setelah stroke

dan tuberkulosis, dengan kontribusi sebesar 6,7% dari total kematian di semua kelompok usia. Diperkirakan terdapat sekitar 15 juta penderita hipertensi di Indonesia, namun hanya 4% yang berhasil mengendalikan kondisi mereka. Hipertensi yang terkontrol mengacu pada penderita yang menyadari kondisi mereka dan secara rutin menjalani pengobatan. Sayangnya, sekitar 50% penderita hipertensi baru menyadari kondisi mereka setelah mengalami hipertensi berat. Oleh karena itu, pengendalian hipertensi memerlukan upaya preventif yang lebih kuat, termasuk menjaga kesehatan masyarakat agar tetap sehat serta mencegah penderita hipertensi mengalami komplikasi yang lebih serius. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, kepuasan serta harapan pasien perlu diperhatikan dan dievaluasi secara berkelanjutan guna memastikan peningkatan kualitas layanan (Lutfiana, a. Et al, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pada penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain *cross-sectional* yang menggunakan pendekatan observasional untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelayanan kesehatan pada penderita hipertensi di puskesmas sudiang raya. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sudiang Raya, Makassar, pada bulan Maret 2025. Sampel yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari 29 pasien yang terdaftar sebagai pasien di Puskesmas Sudiang Raya yang menderita hipertensi dan bersedia menjadi responden, serta memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarkan kepada pasien di wilayah kerja Puskesmas Sudiang Raya. Data yang diperoleh kemudian diolah secara elektronik menggunakan program Microsoft Excel 2024 dan SPSS 29, serta disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase dengan penjelasan yang ada pada tabel tersebut.

HASIL

Hasil Uji Validitas dan Realibialitas Kuisioner

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 29 responden yang mengisi kuesioner. Untuk uji validitas, pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung yang diperoleh dengan nilai r tabel. Masing-masing pertanyaan dibandingkan antara nilai r hitung yang diperoleh dengan nilai r tabel, dimana pertanyaan dikatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ table. Berdasarkan hasil uji validitas didapatkan bahwa masing-masing pertanyaan yang digunakan menunjukkan nilai r hitung (*corrected item-total correlation*) $> r$ tabel (0,361). Artinya, semua pertanyaan yang digunakan untuk masing-masing variabel adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pasien hipertensi yang berobat di Puskesmas Sudiang Raya, Makassar, pada bulan Maret 2025, dengan total 29 orang. Data yang diperoleh kemudian dibagi berdasarkan distribusi frekuensi dari setiap variabel, seperti usia, pendidikan, dan pekerjaan, yang dijelaskan dalam penelitian ini mengenai kondisi di Puskesmas Sudiang Raya pada bulan Maret 2025.

Berdasarkan tabel 1, terlihat bahwa jumlah pasien pada rentang usia 40-50 tahun adalah 4 orang (13.79%), pada rentang usia 51-60 tahun sebanyak 14 orang (48.28%), pada rentang usia 61-70 tahun sebanyak 7 orang (24.14%), pada usia 71-80 tahun sebanyak 4 orang (13.79%).

Berdasarkan tabel hasil uji regresi menunjukkan bahwa dari keempat dimensi pelayanan semua dimensi Kualitas ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,001 < 0,05$), dimensi Kenyamanan ($p\text{-value} <$

0,05) atau ($0,004 < 0,05$), dimensi Pelayanan ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,025 < 0,05$), dan dimensi Manajemen ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,003 < 0,05$) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi mempunyai peran yang lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dari kelima variabel diatas, dimensi Pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya dengan nilai OR sebesar 1.025.

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Usia

Usia	n	%
40-50	4	13.79
51-60	14	48.28
61-70	7	24.14
71-80	4	13.79
Total	29	100.00

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Mengenai Dimensi Pelayanan yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pasien

	<i>p-value</i>	OR
Kualitas	0.001	1.001
Kenyamanan	0.004	1.004
Pelayanan	0.025	1.025
Manajemen	0.003	1.003
<i>Cpnsant</i>	0.081	1.824

Tabel 3. Kepuasan Pasien * Kualitas Pelayanan Crosstabulation

		Kualitas Pelayanan			<i>p-value</i>
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	Jumlah	5	0	5
		Frekuensi	1.7	3.3	5.0
	Sangat Puas	Jumlah	5	19	24
		Frekuensi	8.3	15.7	24.0
	Total		Jumlah 10	19	29
			Frekuensi 10.0	19.0	29.0

Berdasarkan tabel analisis menunjukkan bahwa dari 29 responden, 5 orang merasa kurang puas, sedangkan 24 orang merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan. *P-value* sebesar 0.001 yang dimana $0.001 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya.

Tabel 4. Kepuasan Pasien * Kenyamanan Pasien Crosstabulation

		Kenyamanan Pasien			<i>p-value</i>
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	Jumlah	4	0	4
		Frekuensi	.7	3.3	4.0
	Sangat Puas	Jumlah	1	24	25
		Frekuensi	4.3	20.7	25.0
	Total		Jumlah 5	24	29
			Frekuensi 5.0	24.0	29.0

Berdasarkan tabel analisis menunjukkan bahwa dari 29 responden, 4 orang merasa kurang puas terhadap kenyamanan, sedangkan 25 orang merasa sangat puas terhadap kenyamanan. Pada kategori kenyamanan kurang puas, 4 orang merasa kepuasan pasien juga kurang, dan tidak ada yang merasa sangat puas. Pada kategori kenyamanan sangat puas, 1 orang merasa

kepuasan pasiennya kurang, sementara 24 orang merasa sangat puas. *P-value* sebesar 0.004, yang dimana $0.004 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya.

Tabel 5. Kepuasan Pasien * Pelayanan Crosstabulation

			Pelayanan			
			Kurang Puas	Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	Jumlah	2	0	2	0.025
		Frekuensi	.3	1.7	2.0	
	Sangat Puas	Jumlah	3	24	27	
		Frekuensi	4.7	22.3	27.0	
Total		Jumlah	5	24	29	
		Frekuensi	5.0	24.0	29.0	

Berdasarkan tabel analisis menunjukkan bahwa dari 29 responden, 2 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan, sedangkan 27 orang merasa sangat puas terhadap pelayanan. Pada kategori pelayanan kurang puas, 2 orang merasa kepuasan pasien juga kurang, dan tidak ada yang merasa sangat puas. Pada kategori kenyamanan sangat puas, 3 orang merasa kepuasan pasiennya kurang, sementara 24 orang merasa sangat puas. *P-value* sebesar 0.025 yang dimana, $0.025 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya.

Tabel 6. Kepuasan Pasien * Manajemen Waktu Crosstabulation

			Manajemen Waktu			
			Kurang Puas	Sangat Puas	Total	<i>p-value</i>
Kepuasan Pasien	Kurang Puas	Count	1	0	1	0.003
		Expected Count	.1	.9	1.0	
	Sangat Puas	Count	2	26	28	
		Expected Count	2.9	25.1	28.0	
Total		Count	3	26	29	
		Expected Count	3.0	26.0	29.0	

Berdasarkan tabel analisis menunjukkan bahwa dari 29 responden, 1 orang merasa kurang puas terhadap pelayanan, sedangkan 28 orang merasa sangat puas terhadap pelayanan. Pada kategori manajemen waktu kurang puas, 1 orang merasa kepuasan pasien juga kurang, dan tidak ada yang merasa sangat puas. Pada kategori manajemen waktu sangat puas, 2 orang merasa kepuasan pasiennya kurang, sementara 26 orang merasa sangat puas. *P-value* sebesar 0.025 yang dimana, $0.003 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen waktu dengan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan usia, jumlah pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya lebih tinggi pada kelompok usia 51-60 tahun, yaitu 14 orang (48%), diikuti oleh kelompok usia 61-70 tahun sebanyak 7 orang (24%). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dadan 2020 dengan judul Gambaran Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Di Posbindu Desa Kedungkelor pada penelitian ini karakteristik umur responden sebgain besar berumur antara 51-60 tahun. Penelitian ini menganalisis tanggapan responden terhadap kepuasan yang diterima serta harapan mereka terkait pelayanan di Puskesmas Sudiang Raya Kota Makassar, yang menggambarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pada

penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya. Berdasarkan kepuasan pasien pada dimensi kualitas pelayanan, menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0.003. karena nilai *P-value* sebesar 0.001 yang dimana $0.001 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu (2022), yang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien, yakni 13 orang (43%), merasa cukup puas. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah ketersediaan informasi yang diberikan selama proses pelayanan. Pasien dan keluarganya menganggap pelayanan kesehatan berkualitas sebagai layanan yang mampu memenuhi harapan mereka. Saat ini, semakin banyak pasien yang menginginkan informasi terkait kondisi kesehatan mereka serta keputusan medis yang akan diambil. Oleh karena itu, perhatian utama mereka tertuju pada seluruh aspek layanan kesehatan yang diterima selama berada di fasilitas kesehatan (Ayu, 2022).

Dimensi ini merujuk pada tingkat pengetahuan dan kesopanan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, yang berperan penting dalam membangun kepercayaan serta keyakinan pasien. Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan studi Rohman et al. (2022), yang mengungkapkan adanya hubungan antara dimensi jaminan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Tsu et al. (2022) juga menunjukkan adanya keterkaitan antara aspek jaminan dan kepuasan pasien. Dimensi ini mencakup kompetensi tenaga kesehatan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya (Vanesa et al., 2020). Berdasarkan hasil penelitian serta teori yang mendukung, dapat diasumsikan bahwa aspek jaminan dalam pelayanan kesehatan, termasuk pengetahuan dan sikap sopan tenaga kesehatan, merupakan elemen penting yang harus diberikan kepada pasien sebagai bagian dari layanan di puskesmas (Tombili, U. F., Suhadi, S. & Kalza, L. A, 2013).

Berdasarkan Kepuasan pasien pada dimensi kenyamanan pasien, menunjukkan bahwa dari 29 responden, 4 orang merasa kurang puas terhadap kenyamanan, sedangkan 25 orang merasa sangat puas terhadap kenyamanan. Pada kategori kenyamanan kurang puas, 4 orang merasa kepuasan pasien juga kurang, dan tidak ada yang merasa sangat puas. Pada kategori kenyamanan sangat puas, 1 orang merasa kepuasan pasiennya kurang, sementara 24 orang merasa sangat puas. *P-value* sebesar 0.004, yang dimana $0.004 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya. Temuan ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidah (2023), yang mengungkapkan bahwa 88,49% responden termasuk dalam kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif serta lingkungan fisik yang mendukung. Komunikasi yang baik tercermin dari penjelasan yang jelas mengenai prosedur pelayanan, respons yang tulus terhadap pertanyaan pasien, serta kesiapan tenaga kesehatan dalam memberikan bantuan. Faktor-faktor tersebut berperan dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Dengan kata lain, tenaga kesehatan, seperti perawat di Puskesmas Bakunase, Kota Kupang, menunjukkan perhatian yang baik serta tingkat responsivitas yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) ini merupakan aspek yang paling dinamis, di mana harapan pasien cenderung berubah seiring dengan peningkatan kecepatan dan ketepatan respons dari penyedia layanan kesehatan (Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi, 2023).

Sedangkan pada dimensi manajemen waktu nilai *P-value* sebesar 0.025 yang dimana, $0.003 < 0.05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen waktu dengan kepuasan pasien penderita hipertensi di Puskesmas Sudiang Raya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Trisintya (2018), yang menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek positif, seperti ketepatan waktu kedatangan petugas sebelum posyandu dimulai, yang diakui oleh 51,3% responden, serta kemudahan dalam memahami materi penyuluhan

kesehatan yang disampaikan, sebagaimana diungkapkan oleh 52,6% responden. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya—yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati—dimensi keandalan sering kali dianggap sebagai faktor paling penting dalam menilai suatu layanan. Hal ini dikarenakan pelanggan cenderung kembali menggunakan layanan jika mereka menilai tingkat keandalan layanan sesuai dengan harapan mereka (Trisintya P. B., P, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana kinerja produk dapat memenuhi ekspektasi pelanggan. Jika kinerja produk lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas. Bukti fisik merupakan aspek pelayanan yang dapat diamati secara langsung, mencakup tampilan fisik, fasilitas, perlengkapan, sarana, informasi, serta tenaga kesehatan. Beberapa faktor penting dalam dimensi ini meliputi kondisi peralatan dan fasilitas yang baik, penampilan tenaga kesehatan yang rapi dan profesional, serta kelengkapan unsur pendukung pelayanan. Dimensi bukti fisik memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pasien, baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik, karena mencerminkan harapan pasien terhadap tenaga kesehatan dan layanan yang diberikan (Amalia, A., Murni, N. S., Wahyudi, A. & Yusnilasari, Y, 2023).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dari keempat dimensi pelayanan semua dimensi Kualitas ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,001 < 0,05$), dimensi Kenyamanan ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,004 < 0,05$), dimensi Pelayanan ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,025 < 0,05$), dan dimensi Manajemen ($p\text{-value} < 0,05$) atau ($0,003 < 0,05$) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semua dimensi mempunyai peran yang besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Dari keempat variabel diatas, dimensi Pelayanan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien dengan nilai OR sebesar 1.025.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terimakasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A., Murni, N. S., Wahyudi, A. & Yusnilasari, Y. 2023. Analisis kejadian hipertensi pada pra lansia di wilayah kerja puskesmas sekar jaya kabupaten ogan komering ulu tahun 2023. *J. Kesehat. Tambusai* 4, 2466–2479 (2023).
- Ayu. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas menteng palangka raya. 69–72 (2022).
- Dianvayani, G., Aripin, Z., Syahidin, R., Sofia, E. & Asnar, M. 2024. Analisis mutu pelayanan melalui keselamatan pasien dan kepuasan pasien sebagai variabel intervening (studi survei di rumah sakit mitra husada pringsewu-lampung). 4, 11667–11686 (2024).
- Irwandi Irwandi & Jihan Haura. *Hipertensi emergency. J. Ilm. Kedokt. Dan kesehat.* 2, 28–37 (2023).
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. *Profil kesehatan indonesia 2022.* (2022).
- Lutfiana, a. *Et al.* Kecamatan cilandak dalam meningkatkan akreditasi strategies of the cilandak sub-district community health centre (puskesmas) in improving accreditation to the

- plenary level. *J. Adm. Publik* 1, 1–14 (2023).
- Nasus, E. & Tulak, G. T. 2020. Tingginya mutu pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD benyamin guluh kolaka. *J. Surya med.* 5, 9–12 (2020).
- Penulis, T. 2020. *Transformasi mutu pelayanan kesehatan: strategi, inovasi dan implementasi*. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2020-2024. *Modos ver* 21, 1–9 (2020).
- Pokhrel, S. 2020. Peraturan menteri kesehatan tahun 2020. *Ayan* 15, 37–48 (2024).
- Politeknik, M. & Bersama, H. 2023. Program studi diiii akuntansi politeknik harapan bersama tegal 2023. (2023).
- Riyadi, d. S. *Et al.* Pelayanan kesehatan di pos pembinaan terpadu (pos bindu) desa kedungkelor. 1–5 (2020).
- Siti Hamidah Ali Wahid Tuan Dasi. 2023. Gambaran kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan antenatal di puskesmas bakunase kota kupang tahun 2023. *Other thesis, poltekkes denpasar* (2023).
- Suhardi, Y., Burda, A., Darmawan, A. & Tinggi, S. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus di lembaga bimbingan belajar sukses jakarta). *J. Vokasi adm. Bisnis* 5, 9–21 (2023).
- Tombili, U. F., Suhadi, S. & Kalza, L. A. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di rsu bahteramas provinsi sulawesi tenggara tahun 2022. *J. Adm. Kebijak. Kesehat. Univ. Halu oleo* 3, 123–131 (2022).
- Trisintya P. B., P. Tingkat kepuasan lansia pada pelayanan kesehatan posbindu di kelurahan jatingaleh semarang. *Repositori.unimus.ac.id* 15 (2018).