

DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS REMAJA TAHUN 2024

Noor Hariyani^{1*}, Ratih Wirapuspita Wisnuwardani²

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman Kalimantan Timur^{1,2}

*Corresponding Author : hariyaninoor@gmail.com

ABSTRAK

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) berperan sebagai fondasi utama dalam perawatan kesehatan primer dan memiliki dampak signifikan terhadap hasil kesehatan masyarakat. Penelitian ini mengkaji isu penting terkait rendahnya keterlibatan pasien, yang tercermin dari tingkat kunjungan kurang dari 15% di kalangan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Remaja Kota Samarinda pada tahun 2024. Penelitian ini menyelidiki pengaruh lima dimensi kualitas layanan: *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien. Dengan desain *cross-sectional*, data dikumpulkan dari 755 responden melalui survei elektronik yang sesuai dengan standar nasional. Analisis statistik menggunakan metode univariat, bivariat (uji *Chi-Square*), dan multivariat (regresi logistik multinomial) mengungkapkan bahwa semua dimensi secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien ($\alpha < 0.05$). Diantaranya, *reliability* sebagai faktor paling dominan. Pada kategori kepuasan Tidak Baik, level *reliability* 3 secara signifikan menurunkan kemungkinan pasien melaporkan kepuasan tinggi ($p = 0.001$; $\text{Exp}(B) = 0.301$). Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan *reliability* sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pemanfaatan layanan dalam perawatan kesehatan primer.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, puskesmas

ABSTRACT

Community Health Centers (Puskesmas) play a foundational role in delivering primary healthcare and significantly influence public health outcomes. This study addresses the issue of low patient engagement, evidenced by a visit rate of less than 15% among National Health Insurance (JKN) participants at Puskesmas Remaja in Samarinda City in 2024. The study examines the effect of five service quality dimensions: tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy on patient satisfaction. Employing a cross-sectional design, data were collected from 755 respondents via an electronic survey developed in accordance with national standards. Statistical analyses included univariate, bivariate (Chi-square test), and multivariate (multinomial logistic regression) methods. The results showed that all dimensions had a statistically significant influence on patient satisfaction ($\alpha < .05$), with reliability identified as the most dominant factor. In the "unsatisfactory" satisfaction category, a reliability score of 3 significantly decreased the likelihood of patients reporting high satisfaction ($p = 0.001$; $\text{Exp}(B) = 0.301$). These findings underscore the strategic importance of enhancing reliability to improve patient satisfaction and increase the utilization of primary healthcare services.

Keywords : community health center, patient satisfaction, service quality

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan elemen esensial dalam kehidupan manusia dan termasuk dalam hak asasi yang mendasar dari keberadaan manusia dan diakui sebagai hak dasar yang melekat pada setiap individu. Kesejahteraan fisik yang optimal memungkinkan individu untuk melakukan fungsi sehari-hari secara efisien dan produktif. Namun, mencapai dan menjaga kesehatan yang baik bukanlah hal yang instan; hal itu membutuhkan upaya yang berkelanjutan dan terus-menerus untuk menjaga fungsi tubuh yang optimal. Oleh karena itu, kesehatan harus dianggap sebagai kebutuhan utama yang tidak boleh diabaikan. Dalam kerangka ini, negara mengemban amanat konstitusional untuk menjamin penyediaan dan

aksesibilitas layanan kesehatan berkualitas tinggi yang responsif terhadap kebutuhan penduduk (Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden, 2009).

Kesehatan merupakan dimensi krusial pelayanan publik yang harus dipenuhi oleh negara, karena kesehatan berkaitan erat dengan upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagai salah satu layanan publik yang esensial, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, dan mudah diakses menjadi tanggung jawab pemerintah beserta lembaga terkait. Salah satu wujud nyata penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Indonesia adalah penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Dalam kerangka sistem kesehatan nasional, Puskesmas berperan sebagai garda terdepan dalam upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Kinerja dan efektivitas Puskesmas sebagai entitas pelayanan publik ditentukan oleh berbagai faktor, seperti manajemen organisasi yang baik, alokasi sumber daya yang memadai, serta dukungan dan komitmen aktif dari para pemangku kepentingan terkait (Anisah et al., 2012).

Kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang senantiasa menjadi perhatian utama bagi masyarakat dalam mengakses layanan, termasuk dalam konteks pemasaran jasa. Pelayanan yang berkualitas mendorong terciptanya hubungan jangka panjang antara pengguna jasa dan penyedia layanan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas tidak hanya diukur dari hasil klinis, tetapi juga dari kompetensi tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien, meliputi sikap, pengetahuan, keterampilan komunikasi, pemberian informasi, kesopanan, ketepatan waktu, serta responsivitas, disertai dengan ketersediaan sarana prasarana dan lingkungan fisik yang menunjang (Mahfudhoh & Muslimin, 2020).

Data kunjungan pasien di Puskesmas Remaja menunjukkan tren yang fluktuatif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 16.879 kunjungan, kemudian mengalami penurunan menjadi 10.536 pada tahun 2021. Jumlah tersebut meningkat signifikan pada tahun 2022 menjadi 26.175, namun kembali menurun menjadi 21.106 di tahun 2023. Pada tahun 2024, tercatat peningkatan jumlah kunjungan menjadi 25.576. Fluktuasi ini menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan guna meningkatkan kepercayaan dan pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh masyarakat (Puteri et al., 2024).

Kerangka kerja kualitas layanan menguraikan lima dimensi inti yang berfungsi sebagai indikator utama untuk mengevaluasi kualitas keseluruhan pemberian layanan. Yang pertama *reliability*, yang berkaitan dengan kemampuan penyedia untuk secara konsisten memberikan layanan yang akurat dan menghormati komitmen yang dibuat kepada klien. Dimensi kedua *responsiveness*, mencerminkan ketepatan waktu dan ketepatanwaktuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. *Assurance*, dimensi ketiga mencakup pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme personel dalam menanamkan kepercayaan dan rasa aman di antara pengguna layanan. Dimensi keempat, *empathy* menunjukkan sejauh mana penyedia layanan menawarkan perhatian individual dan menunjukkan pemahaman yang tulus tentang kebutuhan unik setiap klien. Terakhir, dimensi *tangibles* mencakup kondisi dan kecukupan fasilitas fisik, ketersediaan peralatan yang diperlukan, dan penampilan staf yang semuanya berkontribusi pada kredibilitas dan profesionalisme organisasi yang dipersepsikan. Secara kolektif, dimensi-dimensi ini membentuk alat analisis yang komprehensif untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor (AMBADAS, THORAT GANESH, 2024).

Penelitian Nurul Siam Siwa Salasim (2021) yang meneliti hubungan antara mutu layanan dan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Pasir Panjang Kota Kupang menunjukkan adanya korelasi signifikan antara kelima dimensi mutu layanan: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan hasil kepuasan, disarankan agar Puskesmas melakukan perbaikan yang terarah, termasuk memperluas ruang tunggu bagi keluarga pasien, memastikan ketepatan waktu penyampaian layanan sesuai jadwal yang ditetapkan, dan menyelaraskan mutu layanan dengan harapan pasien (Christiani Nababan et al., 2020). Pengukuran kepuasan pasien telah

menjadi komponen penting dalam evaluasi kinerja fasilitas kesehatan, termasuk di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma *patient-centered care*, di mana pasien diposisikan sebagai subjek aktif dalam proses pelayanan dan evaluasi mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien kini tidak hanya dianggap sebagai luaran pelayanan, tetapi juga sebagai indikator penting kualitas pelayanan kesehatan dan efektivitas sistem pelayanan itu sendiri (Asamrew N et al., 2020).

Berbagai studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh sejumlah determinan, antara lain komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan, kualitas fasilitas fisik, ketersediaan obat dan layanan penunjang, waktu tunggu, serta biaya yang dianggap wajar (Liang et al., 2021). Di sisi lain, karakteristik sosial demografis pasien, seperti usia, pendidikan, dan status ekonomi, juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap mutu layanan yang diterima (Owusu et al., 2024). Penelitian sebelumnya di Ethiopia menyimpulkan bahwa interaksi pasien dan penyedia layanan, serta kondisi fasilitas umum, memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Demikian pula, studi di Vietnam menemukan bahwa interaksi dan komunikasi petugas kesehatan, transparansi informasi, serta kemudahan akses merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan (Duc Thanh et al., 2022).

Dalam konteks sistem layanan kesehatan Indonesia, khususnya di Puskesmas yang berperan sebagai penyedia layanan garis depan, penilaian faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan masih relatif kurang dieksplorasi dan tidak memiliki kerangka pengukuran yang terstandarisasi. Menanggapi kesenjangan tersebut, penelitian ini berupaya untuk menyelidiki faktor-faktor penentu utama kualitas layanan kesehatan yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Remaja Kota Samarinda tahun 2024. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menawarkan wawasan strategis berbasis bukti yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan kesehatan primer, baik di tingkat regional maupun sebagai referensi untuk pengembangan kebijakan kesehatan nasional yang lebih luas.

METODE

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang dilaksanakan di Puskesmas Remaja Kota Samarinda tahun 2024. Populasi penelitian adalah pasien yang menerima layanan di Puskesmas, dengan sampel sebanyak 755 responden berdasarkan data sekunder dari Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024. Pengumpulan data dilakukan melalui survei elektronik menggunakan kuesioner yang disusun mengacu pada Permen PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Analisis data dilakukan dengan perangkat lunak SPSS menggunakan teknik univariat, bivariat, dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1, mengenai karakteristik responden, penelitian ini melibatkan total 755 partisipan dari berbagai latar belakang. Kelompok usia terbesar terdiri dari individu berusia antara 19 dan 29 tahun, yang terdiri dari 301 responden, atau 39,9% dari sampel. Dalam hal jenis kelamin, mayoritas partisipan adalah perempuan, yang berjumlah 518 individu, atau 68,6% dari responden. Mengenai pencapaian pendidikan, kelompok yang dominan telah menyelesaikan sekolah menengah atas atau yang setara, yang mewakili 410 responden, atau 54,3% dari sampel. Selain itu, mayoritas responden dikategorikan dalam kelompok pekerjaan "lainnya", dengan 552 partisipan, atau sekitar 73,1% dari total sampel.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Usia (tahun)		
< 19	45	6
19-29	301	39.9
30-49	285	37.7
50-64	84	11.1
> 64	40	5.3
Total	755	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	237	31.4
Perempuan	518	68.6
Total	755	100
Pendidikan		
SD/ Sederajat	51	6.8
SMP/ Sederajat	73	9.7
SMA/ Sederajat	410	54.3
D1	5	0.7
D3	54	7.2
D4/ S1	132	17.5
S2	7	0.9
S3	1	0.1
Lainnya	22	2.9
Total	755	100
Pekerjaan		
PNS	44	5.8
TNI/ Polri	1	0.1
Guru/ Dosen	10	1.3
Dokter	6	0.8
Wiraswasta	140	18.5
Seniman/ Artis	1	0.1
Agamawan	1	0.1
Lainnya	552	73.1
Total	755	100

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Kurang Baik	0	19	22	2	43	0.000
Baik	1	42	281	24	348	
Sangat Baik	0	2	55	307	364	
Total	1	63	358	333	755	

Analisis yang disajikan dalam tabel 2, mengungkap bahwa 358 responden yang menilai dimensi *tangibles* sebagai "baik" juga menyatakan tingkat kepuasan yang sesuai, mengkategorikannya sebagai "baik." Demikian pula, 307 responden yang menilai *tangibles* sebagai "sangat baik" melaporkan tingkat kepuasan "sangat baik." Uji statistik menghasilkan nilai-p sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$), yang menunjukkan korelasi yang signifikan secara statistik antara persepsi *tangibles* dan tingkat kepuasan pasien.

Temuan yang disajikan dalam tabel 3, menunjukkan bahwa 306 responden yang menilai dimensi *responsiveness* sebagai "baik" juga melaporkan tingkat kepuasan yang sesuai dalam

kategori "baik". Sedangkan, 265 responden yang menilai *responsiveness* sebagai "sangat baik" menyatakan tingkat kepuasan "sangat baik." Uji statistik menghasilkan nilai-p sebesar 0,000, yang lebih rendah dari ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$), sehingga mengonfirmasi hubungan yang signifikan antara persepsi *responsiveness* dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Baik	1	23	10	0	34	0.000
Kurang Baik	0	26	25	1	52	
Baik	0	14	306	67	387	
Sangat Baik	0	0	17	265	282	
Total	1	63	358	333	755	

Tabel 4. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Baik	1	0	1	0	2	0.000
Kurang Baik	0	62	291	6	359	
Baik	0	1	53	33	87	
Sangat Baik	0	0	13	294	307	
Total	1	63	358	333	755	

Analisis yang disajikan dalam tabel 4, mengungkap bahwa 294 responden yang menilai dimensi *reliability* sebagai "sangat baik" juga melaporkan tingkat kepuasan yang sesuai dalam kategori "sangat baik". Selain itu, 291 responden, meskipun menilai *reliability* sebagai "kurang baik," mengindikasikan bahwa kepuasan mereka masih dalam kategori "baik". Uji statistik menghasilkan nilai-p sebesar 0,000, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$), sehingga mengonfirmasi hubungan yang signifikan antara persepsi *reliability* dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Tidak Baik	1	1	1	0	3	0.000
Kurang Baik	0	58	274	8	340	
Baik	0	4	71	37	112	
Sangat Baik	0	0	12	288	300	
Total	1	63	358	333	755	

Hasil analisis yang disajikan dalam tabel 5, menunjukkan bahwa 288 responden yang menilai dimensi *assurance* sebagai "sangat baik" juga melaporkan tingkat kepuasan yang sesuai dalam kategori "sangat baik". Sebaliknya, 274 responden yang menilai *assurance* sebagai "kurang baik" masih menggolongkan kepuasan mereka sebagai "baik." Uji statistik menghasilkan nilai-p sebesar 0,000, yang lebih rendah dari ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$), sehingga menunjukkan hubungan yang signifikan antara persepsi *assurance* dan tingkat kepuasan pasien.

Analisis yang disajikan dalam tabel 6, mengungkap bahwa 308 responden yang menilai dimensi *empathy* sebagai "sangat baik" juga melaporkan tingkat kepuasan yang sesuai yaitu "sangat baik." Selain itu, 300 responden yang menilai *empathy* sebagai "baik" menyatakan

tingkat kepuasan dalam kategori "baik". Uji statistik menghasilkan nilai-p sebesar 0,000, yang lebih rendah dari ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$), yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara persepsi *empathy* dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 6. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

<i>Empathy</i>	Kepuasan Pasien				Total	<i>P value</i>
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik		
Kurang Baik	1	0	1	0	2	0.000
Baik	0	61	300	25	386	
Sangat Baik	0	2	57	308	367	
Total	1	63	358	333	755	

Analisis Multivariat

Tabel 7. Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori Kepuasan Pasien	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Tidak Baik	<i>Reliability</i> (3)	-1.204	0.001	0.301
	Lainnya	-	> 0.05	-
Kurang Baik	<i>Tangibles</i> (2)	1.937	0.002	6.935
	<i>Responsiveness</i> (1)	4.003	0.000	54.771
	<i>Responsiveness</i> (2)	2.459	0.000	11.689
	<i>Empathy</i> (2)	-3.733	0.000	0.024
	Lainnya	-	>0.05	-
	<i>Reliability</i> (2)	0.921	0.005	2.511
Baik	<i>Reliability</i> (3)	0.635	0.047	1.887
	<i>assurance</i> (1)	0.488	0.002	1.629
	Lainnya	-	>0.05	-

Analisis regresi logistik multinomial yang diuraikan dalam tabel 7, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa variabel, dengan menggunakan kategori kepuasan "Sangat Baik" sebagai kelompok referensi. Dalam kategori "Tidak Baik", hanya variabel *reliability* pada level 3 yang menunjukkan efek signifikan secara statistik ($p = 0,001$), yang dicirikan oleh koefisien negatif. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi yang lebih tinggi terhadap *reliability* dikaitkan dengan kemungkinan yang lebih rendah dari pasien yang melaporkan kepuasan yang sangat rendah. Sebaliknya, dimensi kualitas layanan lainnya: *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak menunjukkan dampak signifikan secara statistik dalam kategori ini.

Pada kategori "Kurang Baik", terdapat lebih banyak variabel yang berpengaruh signifikan. Persepsi pasien terhadap *tangibles* pada level 2 memiliki pengaruh signifikan ($p = 0,002$), dengan nilai *odds ratio* sebesar 6,935, yang berarti pasien yang memiliki persepsi buruk terhadap *tangibles* cenderung merasa kurang puas. Demikian juga, *responsiveness* pada level 1 dan 2 menunjukkan pengaruh signifikan ($p < 0,001$), yang mengindikasikan bahwa semakin buruk persepsi pasien terhadap *responsiveness*, semakin besar kemungkinan mereka merasa kurang puas. Variabel *reliability* dan *assurance* pada beberapa level juga menunjukkan pengaruh, meskipun tidak semuanya signifikan. *Empathy* pada level 2 juga berpengaruh signifikan ($p = 0,024$) dengan koefisien negatif, yang mengindikasikan bahwa persepsi negatif terhadap *empathy* berhubungan dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah.

Pada kategori "Baik", yang dibandingkan dengan kategori Sangat Baik, variabel *reliability* pada level 2 dan 3 menunjukkan pengaruh signifikan ($p = 0,005$ dan $0,047$) dengan koefisien positif, yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap *reliability* yang lebih baik meningkatkan kemungkinan pasien merasa cukup puas. Selain itu, *assurance* pada level 1 juga berpengaruh signifikan ($p = 0,002$), yang mengindikasikan bahwa persepsi terhadap

assurance dapat meningkatkan kepuasan pasien ke tingkat Baik. Variabel lain seperti *responsiveness* dan *empathy* pada kategori ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangibles* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

Dimensi *tangibles*, yang mencakup aspek fisik fasilitas kesehatan seperti infrastruktur, desain spasial, penampilan staf, dan kejelasan materi informasi, memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pasien. Hasil uji *Pearson Chi-Square* menghasilkan nilai p sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara *tangibles* dan kepuasan pasien di Puskesmas Remaja tahun 2024. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Puskesmas Siluak Mukai di Kabupaten Kerinci, yang juga menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap infrastruktur fisik secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Secara umum, pasien cenderung mengevaluasi kualitas layanan kesehatan berdasarkan *tangibles* yang dapat diamati; lingkungan yang bersih, teratur, dan estetis sering kali meningkatkan kepercayaan mereka terhadap keandalan dan profesionalisme layanan yang diberikan (Purwitasari et al., 2023).

Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

Variabel *responsiveness* menunjukkan korelasi yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai p sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05 ($\alpha < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan *responsiveness* berhubungan positif dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. *Responsiveness* mencerminkan ketepatan waktu, perhatian, dan kemampuan petugas layanan kesehatan dalam menangani kebutuhan pasien, memberikan bantuan tepat waktu, dan mengomunikasikan informasi terkait layanan secara akurat dan jelas (Amir Mahmud, 2022). Oleh karena itu, intervensi kebijakan yang ditujukan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons layanan bersama dengan penyebaran informasi yang transparan sangat penting untuk memenuhi harapan pasien secara efektif dan meningkatkan hasil layanan secara keseluruhan.

Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

Analisis ini mengungkap adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara *reliability* dan kepuasan pasien di Puskesmas Remaja tahun 2024, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai p sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas signifikansi 0,05 ($\alpha < 0,05$). *Reliability* mencakup kapasitas penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan selaras dengan kebutuhan pasien. Dimensi ini dinilai menggunakan beberapa indikator, termasuk efisiensi proses registrasi pasien, ketepatan waktu tenaga medis, kesiapan tenaga kesehatan, dan ketelitian dalam menangani dan melaporkan masalah pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang secara konsisten menyoroti *reliability* sebagai penentu utama kepuasan pasien. Ketepatan dan konsistensi layanan klinis dalam menangani harapan pasien merupakan komponen mendasar dari kualitas layanan yang dipersepsikan. Selain itu, bukti ini memperkuat pernyataan bahwa peningkatan *reliability* merupakan strategi penting untuk meningkatkan kinerja layanan kesehatan secara keseluruhan dan memperkuat kepercayaan dan kepuasan pasien (Suparwo, 2022).

Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

Dimensi *assurance* mencakup kompetensi profesional tenaga kesehatan yang tercermin dalam pengetahuan, keterampilan teknis, dan keahlian dalam memberikan layanan yang

berkontribusi secara signifikan terhadap rasa aman, nyaman, dan percaya pada pasien tanpa menimbulkan kecemasan (Simanjorang et al., 2019). Analisis statistik menunjukkan nilai p sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas 0,05 ($\alpha < 0,05$), yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara *assurance* dan kepuasan pasien di Puskesmas Remaja tahun 2024. Peningkatan *assurance* layanan berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Dimensi ini diukur melalui indikator seperti kecakapan klinis, komunikasi yang etis, perilaku sopan, dan kemampuan tenaga kesehatan untuk menumbuhkan kepercayaan. Selain itu, *assurance* berperan penting dalam mengurangi risiko yang dirasakan dan melibatkan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pasien (Rismayanti et al., 2018). Khususnya, ketidakpuasan di antara pasien mungkin sebagian berasal dari beban kerja berlebihan yang dihadapi oleh staf perawat, yang dapat menyebabkan kelelahan dan mengorbankan kualitas interaksi interpersonal misalnya, tanggapan singkat dan impersonal dapat ditafsirkan oleh pasien sebagai tidak ramah atau acuh tak acuh.

Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja

Dimensi *empathy* mencakup sejauh mana penyedia layanan kesehatan memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada pasien, yang mencerminkan kemudahan komunikasi, kepekaan terhadap kebutuhan pasien, dan penyediaan perawatan yang disesuaikan. Temuan analitis menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik antara perilaku empati petugas layanan kesehatan dan kepuasan pasien, sebagaimana dibuktikan oleh nilai p sebesar 0,000 ($p < \alpha 0,05$). Tingkat empati yang lebih tinggi yang ditunjukkan selama proses perawatan berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan pasien. Sebaliknya, kurangnya keterlibatan empati dapat menghalangi pasien untuk kembali atau merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain. Konstruksi ini mencakup kapasitas tenaga medis untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, berkomunikasi secara efektif, dan menjunjung tinggi interaksi yang inklusif dan tidak diskriminatif (Iskandar & Februadi, 2021). Indikator peningkatan kepuasan pasien sering kali terwujud dalam perhatian dokter dan staf, kemauan mereka untuk menawarkan konsultasi sukarela, kehangatan mereka, dan kemampuan mereka untuk mengakui pasien secara personal. Selain itu, kemudahan staf dan kemudahan mengakses layanan sangat penting dalam menumbuhkan kepercayaan dan hubungan baik. Dalam kerangka perawatan kesehatan primer, empati merupakan elemen mendasar untuk menumbuhkan pengalaman pasien yang bermakna dan memperkuat loyalitas layanan jangka panjang.

Pengaruh Determinan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Pada kategori kepuasan pasien "Tidak baik", hanya dimensi *reliability* pada tingkat ke-3 yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi (B) sebesar -1,204, nilai signifikansi (p -value) 0,001, dan $Exp(B)$ sebesar 0,301. Nilai $Exp(B)$ yang kurang dari 1 mengindikasikan adanya pengaruh negatif, artinya semakin rendah persepsi pasien terhadap aspek keandalan pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, akurasi prosedur medis, dan kejelasan informasi semakin besar kemungkinan pasien mengalami ketidakpuasan tingkat tinggi. Temuan ini memperkuat konsep dalam teori SERVQUAL, yang menempatkan *reliability* sebagai elemen fundamental dalam membangun kepercayaan pelanggan. Keandalan dalam layanan kesehatan, termasuk ketepatan jadwal pemeriksaan dan ketelitian tindakan medis, sangat menentukan persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Jika pelayanan tidak menunjukkan konsistensi dan ketepatan, maka kepercayaan pasien cenderung menurun, yang berdampak pada penurunan kepuasan secara signifikan (Rosalia, 2018). Temuan ini selaras dengan penelitian Alharbi et al. (2020), yang menunjukkan bahwa ketidakkonsistenan layanan

menjadi pemicu utama ketidakpuasan pasien. Mereka menekankan bahwa kualitas layanan yang tidak merata terutama dalam aspek *responsiveness*, *assurance*, dan *reliability* dapat menciptakan kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Ketika janji layanan tidak sejalan dengan realisasi, kepercayaan pasien pun menurun.

Sehingga konsistensi dalam penyampaian layanan bukan hanya cerminan profesionalisme, tetapi juga kunci mempertahankan kepuasan pasien (Alharbi, T. S., Alshammari, F., & Alhassan, 2020). Perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dan apa yang sebenarnya mereka alami terutama terkait *reliability* muncul sebagai faktor penting yang memengaruhi perkembangan persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Pasien sangat mementingkan aspek-aspek seperti ketepatan waktu tenaga medis, proses pendaftaran yang efisien, dan komunikasi informasi medis yang transparan. Ketika harapan-harapan ini tidak terpenuhi, misalnya konsultasi yang tertunda atau ketidakakuratan prosedur hal ini dapat mengikis kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Terkikisnya kepercayaan ini tidak hanya merusak kredibilitas institusi yang dipersepsikan tetapi juga berkontribusi terhadap penurunan signifikan dalam kepuasan pasien secara keseluruhan (Simanjorang et al., 2019).

Pada kategori kepuasan pasien "kurang baik", dimensi *tangibles* menunjukkan hasil analisis dengan nilai koefisien *B* sebesar 1,937, nilai signifikansi (*p*) sebesar 0,002, dan *Exp(B)* sebesar 6,935. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap sarana dan prasarana yang memadai justru meningkatkan kemungkinan mereka merasa kurang puas dibandingkan dengan sangat tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, dan kenyamanan ruang layanan telah dianggap baik, hal tersebut belum sepenuhnya mampu menghasilkan kepuasan yang optimal. Dengan kata lain, kepuasan pasien dipengaruhi oleh lebih dari sekadar aspek fisik; interaksi interpersonal, kecepatan respons, serta sikap profesional tenaga medis juga menjadi penentu penting dalam membentuk kepuasan secara menyeluruh (Handayan & Subowo, 2021). Pada dimensi *responsiveness*, kategori level 1 menunjukkan nilai koefisien *B* sebesar 4,003, nilai signifikansi sebesar 0,000, dan *Exp(B)* mencapai 54,771, sedangkan pada level 2 nilai *B* tercatat 2,459 dengan *Exp(B)* sebesar 11,689 dan tingkat signifikansi yang sama (0,000).

Temuan ini menegaskan bahwa kecepatan dan kesiapan tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, semakin responsif tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, maka kemungkinan pasien merasa puas meningkat secara substansial, sekaligus mengurangi risiko ketidakpuasan yang ekstrem. *Responsiveness* terbukti sebagai determinan utama yang membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima (Idariani, et al., 2024). Sementara itu, pada variabel *empathy* level 2, nilai *B* tercatat sebesar -3,733, nilai signifikansi 0,000, dan *Exp(B)* hanya 0,024, menunjukkan pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Meskipun pasien memberikan penilaian tinggi terhadap aspek empati seperti perhatian personal dan kemudahan komunikasi tingkat kepuasan tetap rendah. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai bentuk ketidaksesuaian antara ekspektasi pasien dan realitas pelayanan yang mereka alami. Dengan kata lain, empati yang dinilai baik belum tentu diiringi oleh elemen pelayanan lain yang memenuhi harapan pasien, sehingga menghasilkan ketidakpuasan secara keseluruhan (Raufuddin & Astuti, 2020).

Pada kategori kepuasan pasien "Baik", dimensi *reliability* pada level 2 dan 3 menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan. Level 2 mencatat nilai *B* sebesar 0,921 dengan nilai signifikansi 0,005 dan *Exp(B)* sebesar 2,511, sedangkan level 3 memiliki nilai *B* sebesar 0,635, *Sig.* 0,047, dan *Exp(B)* sebesar 1,887. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan persepsi terhadap keandalan pelayanan yang meliputi ketepatan waktu, konsistensi, dan pemenuhan janji layanan oleh tenaga medis secara signifikan meningkatkan kemungkinan pasien merasa cukup puas. Reliabilitas pelayanan

yang terjaga menjadi fondasi penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan (Hasan, 2021).

Sementara itu, variabel *assurance* pada level 1 juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai *B* sebesar 0.488, *Sig.* 0.002, dan *Exp(B)* sebesar 1.629. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan profesionalisme yang diberikan oleh tenaga kesehatan, termasuk pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan dalam membangun rasa aman dan kepercayaan, turut memengaruhi peningkatan kepuasan pasien secara positif. Dimensi *assurance* berperan dalam menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya aman, tetapi juga dilakukan oleh tenaga profesional yang kompeten dan meyakinkan (Kosnan, 2019).

Dalam skala internasional, penelitian yang dilakukan oleh Fadeyi dkk. (2024) di lingkungan perawatan akut di seluruh Amerika Serikat menggaris bawahi peran penting interaksi dokter-pasien dan perawat-pasien sebagai komponen inti dari dimensi *assurance* dalam perawatan kesehatan. Sementara kualitas keterlibatan dokter-pasien menunjukkan tanda-tanda penurunan yang sebagian besar disebabkan oleh meningkatnya tekanan beban kerja. Peran proaktif perawat dalam menyampaikan informasi terkait perawatan memainkan peran penting dalam memperkuat kepercayaan pasien terhadap profesionalisme rumah sakit. Studi tersebut pada akhirnya menegaskan bahwa komunikasi yang jelas, empatik, dan saling pengertian antara penyedia layanan kesehatan dan pasien secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat keinginan mereka untuk merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain (Fadeyi et al., 2024).

Selain itu Penilaian menunjukkan jika kepercayaan terhadap kompetensi profesional tenaga kesehatan menjadi utama dalam membentuk citra pelayanan yang positif. Apalagi jika mengarah pada situasi gawat darurat, dimana situasi tersebut membutuhkan tindakan cepat dan tepat sehingga tidak merugikan pasien (Ariyanti et al., 2024). Begitupun juga hasil penelitian di RSUD Sekayu, dimensi *assurance* menjadi variabel yang cukup memenuhi harapan pada pasien JKN mandiri. Dimana *assurance* seperti kemampuan tenaga kesehatan menjelaskan diagnosis, memberikan informasi pengobatan dengan jelas, serta memperlakukan pasien dengan sopan dan ramah menjadi indikator utama dalam penilaian. Kinerja yang belum optimal pada dimensi *assurance* dapat memunculkan persepsi kurang puas terutama jika pasien memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan (Ratnasari et al., 2020).

KESIMPULAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien dalam layanan perawatan kesehatan publik melampaui kemajuan fasilitas atau kemampuan teknis; hal itu secara signifikan dibentuk oleh kekuatan interaksi interpersonal dan keandalan sistem pemberian layanan. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan kapasitas sumber daya manusia, khususnya dalam aspek responsivitas dan empati yang nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang terintegrasi, yang tidak hanya menekankan pada kompetensi teknis, tetapi juga pada pendekatan humanistik yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil analisis, dimensi *reliability* dan *responsiveness* teridentifikasi sebagai determinan utama dalam membentuk tingkat kepuasan pasien. *Reliability*, yang mencakup ketepatan waktu, akurasi tindakan medis, serta konsistensi layanan, berkontribusi secara signifikan baik dalam menurunkan tingkat ketidakpuasan maupun meningkatkan kepuasan. Sementara itu, *responsiveness* menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, di mana semakin cepat dan tanggap respons tenaga medis, maka semakin besar peluang tercapainya kepuasan pasien secara optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan jurnal ini. Ucapan terimakasih tak terhingga disampaikan kepada UPTD. Puskesmas Remaja Kota Samarinda atas kerja sama yang sangat berharga, termasuk izin dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini, serta kepada responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan data yang sangat penting. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada dosen pembimbing, rekan peneliti, dan tim akademik atas bimbingan, masukan yang mendalam, dan dorongan yang tidak pernah pudar selama proses penelitian. Semua kontribusi tersebut telah memainkan peran penting dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alharbi, T. S., Alshammari, F., & Alhassan, A. (2020). *The impact of service quality on patient satisfaction in healthcare settings. International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(5), 345–356. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJHCQA-09-2019-0160>
- Ambadas, Thorat Ganesh, P. S. R. (2024). *Service Quality Management: A Literature Reviews. International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(2), 1–7. <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i02.16957>
- Amir Mahmud. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Mirai Management*, 7(2 (2022)), 104–119.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati. (2012). *Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas. Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109.
- Ariyanti, Sabilu, Y., & Sety, L. O. M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807–825.
- Asamrew N, Endris A, & Tadesse M. (2020). *Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. J Environ Public Health [revista en Internet] 2020 [acceso 10 de abril de 2022]; 1(1): 1-12. 2020.* <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7443030/pdf/JEPH2020-2473469.pdf>
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. In *Kementerian Sekretariat Negara*.
- Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). *Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. International Journal of Public Health*, 67(November), 1–8. <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- Fadeyi, O., Saghari, S., Esmaeili, A., & Hami, A. (2024). *Assessment of Patient Satisfaction With Inpatient Services Provided at an Acute Care Facility: A Quality Improvement Project. Cureus*, 2024(3), 1–12. <https://doi.org/10.7759/cureus.55511>
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87–95. <https://doi.org/10.34010/miu.v19i2.6388>

- Liang, H., Xue, Y., & Zhang, Z. R. (2021). *Patient satisfaction in China: A national survey of inpatients and outpatients*. *BMJ Open*, 11(9), 1–9. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-049570>
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Owusu, A. A., Boakye, K., Boateng, D., Osei-Mensah, C., & Agyei-Baffour, P. (2024). *Patient satisfaction with quality of care at out-patient departments in selected health facilities in Kumasi, Ghana*. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11399-w>
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), 277–284. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>
- Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs klinik kirana medika bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13–23.
- Ratnasari, D., Misnaniarti, M., & Windusari, Y. (2020). Analisis Kualitas Layanan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Mandiri di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sekayu Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 5(2), 74. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.48366>
- Rismayanti, Bata, G., & Kadir, I. (2018). *The influence of Service Quality on Patient Satisfsaction in the New Bojo Health UPTD in Barru Regency*. *Journal.Stieamkop.Ac.Id*, 2. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/342>
- Rosalia, K. J. (2018). Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Industri pelayanan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen . Saat ini , konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industr. 7(5), 2442–2469.
- Simanjourang, D., Susan Bt Hasan, R., Silaen, M., & Girsang, E. (2019). *The Analysis Effect of the Quality of Health Services Against Patient Satisfsaction Patients in Royal Prima Medan Hospital*. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(2), 90–97. <https://doi.org/10.18196/jmmr.8293>
- Suparwo, A. (2022). *The Effect of Facility and Services Quality on Patient Satisfsaction in Noeranny's Maternity Clinic*. *Enrichment : Journal of Management*, 12(5), 3592–3598. <https://enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/794>