



## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANG JAYA KABUPATEN MUARATARA TAHUN 2024

Roby Widiyanto<sup>\*1</sup>, Akhmad Dwi Priyanto<sup>2</sup>, Chairil Zaman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang Indonesia  
[roby.widiyanto@gmail.com](mailto:roby.widiyanto@gmail.com), [priyatnoakhmad@gmail.com](mailto:priyatnoakhmad@gmail.com), [chairilzaman@gmail.com](mailto:chairilzaman@gmail.com)

### Abstrak

Ketidakpuasan pelayanan disebabkan oleh fasilitas yang diberikan jumlah yang dibayarkan, tidak tersedianya obat-obatan dan bahan habis pakai dan kesenjangan pemeriksaan oleh petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya. Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian sudah dilakukan pada tanggal 2-15 April 2024 di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berobat di Puskesmas Karang Jaya tahun 2023, yaitu berjumlah 80 responden. Cara pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan uji *Chi-Square* dan multivariate menggunakan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan *tangible* (*p value* 0,02), *emphaty* (*p value* 0,01) dengan kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Faktor yang paling dominan dengan kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024 yaitu *emphaty* (*p value* 0,009), (OR 0,276). Diharapkan pihak puskesmas memberikan pelayanan dengan ramah, serta berkomunikasi ke pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Mutu Pelayanan, Puskesmas*

### Abstract

*Dissatisfaction with services is caused by the facilities provided, the amount paid, the unavailability of medicines and consumables, and gaps in examinations by health workers. This study aims to determine the factors related to the quality of outpatient health services at the Karang Jaya Health Center. The design of this study is quantitative with a cross-sectional approach. The study was conducted on April 2-15, 2024 at the Karang Jaya Health Center, Muaratarata Regency in 2024. The population in this study were people who were treated at the Karang Jaya Health Center in 2023, totaling 80 respondents. The sampling method used Purposive sampling. Data collection by interview using a questionnaire. Bivariate data analysis using the Chi-Square test and multivariate using logistic regression. The results of the study showed that there was a relationship between tangible (*p value* 0.02), empathy (*p value* 0.01) and satisfaction with the quality of outpatient health services at the Karang Jaya Health Center, Muaratarata Regency in 2024. The most dominant factor with satisfaction with the quality of outpatient health services at the Karang Jaya Health Center, Muaratarata Regency in 2024 was empathy (*p value* 0.009), (OR 0.276). It is hoped that the health center will provide friendly services and communicate with patients regarding the services provided.*

**Keywords:** *Satisfaction, service quality, Community health center*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author : @Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024

Address : Jl. I. Syech A Somad No.28, 22 Ilir Kota Palembang

Email : [roby.widiyanto@gmail.com](mailto:roby.widiyanto@gmail.com)

Phone : 081286698422

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencakup aspek pelayanan berkualitas yang didefinisikan baik dalam cara pandang tradisional terhadap profesional kesehatan seperti praktik manajemen klinis yang baik, ketersediaan obat, maupun dalam persepsi masyarakat seperti waktu tunggu, interaksi dengan penyedia layanan (WHO, 2024). Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (UPK Kemenkes, RI. 2021).

Berdasarkan Profil Kesehatan Indonesia 2019, ada 363.714 tenaga kesehatan yang bertugas di puskesmas dengan proporsi terbesar adalah bidan yaitu sebesar 41,66% dan yang paling sedikit adalah dokter gigi (2,16%). Dari total 10.134 puskesmas seluruh Indonesia, hanya 44,25% puskesmas yang memiliki 5 jenis tenaga *promotif* dan *preventif* kesehatan, meningkat dari 2018 yang mencapai 40% (Kemenkes, RI, 2022). Menurut Kebijakan Kesehatan Nasional India pada tahun 2015, terdapat 5% PDB dibelanjakan untuk kesehatan dan 80 persen pengeluaran pengobatan dalam bentuk pengeluaran sendiri. WHO memperkirakan, India memiliki 0,9 tempat tidur per 1.000 penduduk. Diperkirakan India akan membutuhkan 1,54 juta lebih banyak dokter dan 2,4 juta perawat untuk memenuhi kebutuhan tersebut (Upadhyai et al., 2019).

Sebuah studi dilakukan oleh Besharati, 2023, ditemukan 5,9% tidak puas, dan 0,7% sama sekali tidak puas dengan pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Ketidakuasan terhadap berbagai pelayanan sebagian besar disebabkan oleh fasilitas yang diberikan kepada pendamping, jumlah yang dibayarkan ke rumah sakit, tidak tersedianya obat-obatan dan bahan habis pakai sepanjang waktu, bantuan perawat kepada pasien dan kesenjangan pemeriksaan oleh dokter yang merawat.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan (Harjadi & Arraniri, 2021)

Data dari Profil Kesehatan Indonesia Kemenkes, RI, (2021) menunjukkan jumlah puskesmas sekitar 10.292 yaitu 4.201 yang terdapat rawat inap dan sebanyak 6.091 non rawat inap. Puskesmas yang memenuhi persyaratan jenis tenaga kesehatan di Indonesia pada tahun 2021 sekitar 48,9% (Lasso, 2023).

Listyorini et al (2022) melakukan penelitian dengan judul pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pendaftaran Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Sawit Boyolali, hasil penelitian dengan menggunakan statistik Kendall diperoleh nilai signifikansi dari masing-masing variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Guspianto et al (2023) menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien menurut dimensi bukti fisik sebesar 78,25%, kehandalan sebesar 76,84%, daya tanggap sebesar 78,14%, jaminan sebesar 80,22%, empati sebesar 79,70%, selanjutnya secara keseluruhan, rata-rata kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin sebesar 78,63%.

Sutoyo & Rusdi (2023) menunjukkan bahwa 46 responden (63,9%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan puas. Sedangkan 23 responden (44,2%) menyatakan kualitas pelayanan sangat baik dan tidak puas. Sedangkan 26 responden (36,1%) menyatakan kualitas pelayanan kurang baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024.

## METODE

Desain penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*. Penelitian sudah dilakukan pada tanggal 2 April sampai dengan 15 April 2024 di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini yaitu Masyarakat yang berobat di Puskesmas Karang Jaya tahun 2023, yaitu berjumlah 80 responden. Cara pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuisioner. Analisis data bivariat menggunakan *uji Chi-Square* dan multivariate menggunakan regresi logistic.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase
1.	Tidak puas	52	65
2.	Puas	28	35
	Jumlah	80	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 52 responden (65%) dan tidak puas sebanyak 28 responden (35%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur di Puskesmas Karang Jaya

No	Umur	Jumlah	Persentase
1.	Tua	46	57,5
2.	Muda	34	42,5
	Jumlah	80	100

Dari tabel 2 menunjukkan bahwa responden berumur tua 46 (57,5%) lebih banyak dibandingkan dengan berumur muda 34 (42,5%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Karang Jaya

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	41	51,2
2.	Perempuan	39	48,8
	Jumlah	80	100

Dari tabel 3 jenis kelamin laki-laki 41 responden (51,2%) lebih banyak dibandingkan dengan perempuan 39 responden (48,8%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Karang Jaya

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Tinggi	75	93,8
2.	Rendah	5	6,2
	Jumlah	80	100

Dari tabel 4 responden memiliki pendidikan tinggi 75 (93,8%) lebih banyak dibandingkan dengan rendah 5 responden (6,2%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Tangible* di Puskesmas Karang Jaya

No	<i>Tangible</i>	Jumlah	Persentase
1.	Baik	44	55,0
2.	Tidak baik	36	45,0
	Jumlah	80	100

Dari tabel 5 responden dengan *tangible* baik 44 (55,0%) lebih banyak dibandingkan dengan *tangible* tidak baik 36 responden (45,0%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Reliability* di Puskesmas Karang Jaya

No	<i>Reliability</i>	Jumlah	Persentase
1.	Baik	56	70,0
2.	Tidak baik	24	30,0
	Jumlah	80	100

Dari tabel 6 responden dengan *reliability* baik 56 (70,0%) lebih banyak dibandingkan dengan *reliability* tidak baik 24 responden (30,0%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Responsiveness* di Puskesmas Karang Jaya

No	<i>Responsiveness</i>	Jumlah	Persentase
1.	Baik	34	42,5
2.	Tidak baik	46	57,5
	Jumlah	80	100

Dari tabel 7 terdapat *responsiveness* baik 34 (42,5%) lebih sedikit dibandingkan tidak baik 46 (57,5%) responden.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Assurance* di Puskesmas Karang Jaya

No	<i>Assurance</i>	Jumlah	Persentase
----	------------------	--------	------------

1.	Baik	55	68,8
2.	Tidak baik	25	31,2
	Jumlah	80	100

Dari tabel 8 terdapat *assurance* baik 55 responden (68,8%) lebih banyak dibandingkan dengan tidak baik 25 responden (31,2%).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan *Empathy* di Puskesmas Karang Jaya

No	<i>Empathy</i>	Jumlah	Persentase
1.	Baik	50	62,5
2.	Tidak baik	30	37,5
	Jumlah	80	100

Dari tabel 9 terdapat *empathy* baik 50 responden (62,5%) lebih banyak dibandingkan dengan *empathy* tidak baik 30 responden (37,5%).

### Analisa Bivariat

Tabel 10. Hubungan Umur Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Umur	Kepuasan Pasien		Jumlah	P value			
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%			
Tua	31	67,4	15	32,6	46	100	0,77
Muda	21	61,8	13	38,2	34	100	
Total	52	65,0	28	35,0	80	100	

Pada tabel 10 hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,77, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara umur terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Tabel 11. Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien		Jumlah	P value			
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%			
Laki-laki	23	56,1	18	43,9	41	100	0,14
Perempuan	29	74,4	10	25,6	39	100	
Total	52	65,0	28	35,0	80	100	

Pada tabel 11 hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,14, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis kelamin terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Tabel 12. Hubungan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Pendidikan	Kepuasan Pasien		Jumlah	P value			
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%			
Tinggi	49	65,3	26	34,7	75	100	0,10
Rendah	3	60,0	2	40,0	5	100	
Total	52	65,0	28	35,0	80	100	

Pada tabel 12 hasil uji statistik diperoleh nilai *p*

Value 0,10, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Tabel 13. Hubungan *Tangibles* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

<i>Tangibles</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>	<i>OR</i>
	Puas		Tidak Puas		<i>n</i>	<i>%</i>		
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>				
Baik	34	77,3	10	22,7	44	100	0,02	3,40
Tidak Baik	18	50,0	18	50,0	36	100		
Total	52	65,0	28	35,0	80	100		

Pada tabel 13 hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,02, maka dapat disimpulkan ada hubungan antara *tangibles* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya. Dari hasil analisa diperoleh nilai *odd ratio (OR)* = 3,40, artinya responden dengan *tangibles* tidak baik berisiko 3,40 kali responden kepuasan pasien tidak puas terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya dibandingkan dengan responden *tangibles* baik.

Tabel 14. Hubungan *Reliability* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

<i>Reliability</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas		<i>n</i>	<i>%</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>			
Baik	38	67,9	18	32,1	56	100	0,57
Tidak Baik	14	58,3	10	41,7	24	100	
Total	52	65,0	28	35,0	80	100	

Dari tabel 14 hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,57, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *reliabilitas* kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Tabel 15. Hubungan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

<i>Responsive-ness</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas		<i>n</i>	<i>%</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>			
Baik	22	64,7	12	35,3	34	100	1,00
Tidak Baik	30	65,2	16	34,8	46	100	
Total	52	65,0	28	35,0	80	100	

Dari tabel 15 hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 1,00, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *responsiveness* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Tabel 16. Hubungan *Assurance* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

<i>Assurance</i>	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P value</i>
	Puas		Tidak Puas		<i>n</i>	<i>%</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>			
Baik	35	63,6	20	36,4	55	100	0,89
Tidak Baik	17	68,0	8	32,0	25	100	
Total	52	65,0	28	35,0	80	100	

Dari tabel 4.16 Hasil uji statistik diperoleh nilai *p Value* 0,89, maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara *assurance* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

### Analisa Multivariat

#### Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat

Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Logistik Sederhana Tahap Seleksi Bivariat Terhadap Variabel Independen

No	Variabel	<i>p Value</i>
1.	Umur	0,60
2.	Jenis kelamin	0,08
3.	Pendidikan	0,81
4.	<i>Tangibles</i>	0,01
5.	<i>Reliabilitas</i>	0,41
6.	<i>Responsiveness</i>	0,96
7.	<i>Assurance</i>	0,70
8.	<i>Empathy</i>	0,00

Berdasarkan tabel 18 hasil analisis bivariat di atas tiga variabel independen memiliki nilai *p* < 0,25 maka dengan demikian tiga variabel yang memenuhi syarat untuk dilanjutkan dalam analisis multivariat.

#### Analisis Regresi Logistik Ganda

Analisis multivariat menggunakan metode backward LR, hasil analisis diperoleh sebagai berikut. Analisa regresi logistik ganda pada tabel 19.

Tabel 19. Regresi Logistik berganda

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	95,0% C.I.for EXP(B)	
				Lower	Upper
Step 1 <sup>a</sup> Emphaty	0.960	0.073	2.612	0.914	7.468
Tangible	0.946	0.075	2.576	0.908	7.311
Jenis Kelamin	-0.783	0.128	0.457	0.167	1.252
Constant	-20.238	0.066	0.107		
Step 2 <sup>a</sup> Emphaty	1.011	0.052	2.750	0.991	7.628
Tangible	0.936	0.071	2.551	0.922	7.052
Constant	-3.448	0.000	0.032		

Pada tabel 19 hasil metode *backward*, menyebutkan bahwa *emphaty* merupakan faktor dominan terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Tabel 20. Hasil Analisis Regresi Logistik Ganda Emphaty

Variabel	B	<i>p value</i>	OR
----------	---	----------------	----



Emphaty	-1,286	0,009	0,276
Konstanta	0,134		

Cox & Snell R Square = 0,084

Nagelkerke R Square = 0,116

Probabilitas = Emphaty = 19,4%

Kesimpulan jika asupan emphaty tidak baik, maka ketidakpuasan pasien, sebesar adalah 19,4%. Dari nilai *cox & snell r square* sebesar 0,08 atau 8%. Dapat disimpulkan emphaty baik, maka kemungkinan ketidakpuasan pasien sebesar 8%, sedangkan sisanya sebesar 92% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian ini.

## Pembahasan

### Hubungan Umur Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan antara umur terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 (Rismaniar et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi pasien/keluarga di RS Misi Lebak Banten, hasil penelitian tidak ada hubungan umur dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan (Natalia Sinaga, 2018).

Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa umur tidak berhubungan langsung dengan kepuasan mutu pelayanan, dimana umur baik tua dan muda mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diterima.

### Hubungan Jenis Kelamin Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan antara jenis kelamin terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023, hasil penelitian tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat jalan (Purnawan et al., 2024). Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung, hasil penelitian tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien lanjut usia (Oktera et al., 2022).

Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa jenis kelamin tidak berhubungan langsung dengan kepuasan mutu

pelayanan. baik laki-laki maupun perempuan mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diterima.

### Hubungan Pendidikan Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan antara pendidikan terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien rawat jalan puskesmas (Rochma et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit, hasil penelitian tidak ada hubungan pendidikan dengan kepuasan pasien (Munawir, 2018). Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa pendidikan responden sebagian besar tinggi. Kepuasan pelayanan dapat dirasakan oleh pasien berdasarkan apa yang dirasakan pada pelayanan yang diterima pada saat itu.

### Hubungan *Tangible* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *tangibles* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Dari hasil analisa diperoleh nilai *odd ratio (OR) = 3,40*, artinya responden dengan *tangibles* tidak baik berisiko 3,40 kali responden kepuasan pasien tidak puas terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi pasien/keluarga Di Rs Misi Lebak Banten, hasil penelitian ada hubungan *tangible* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan (Natalia Sinaga, 2018). Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023, hasil penelitian ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien rawat jalan (Purnawan et al., 2024).

*Tangibles* merupakan Penampilan fasilitas fisik pada sarana dan prasarana, peralatan, personel dan bahan tertulis (Alamgir & Shamsuddoha, 2004). Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa sebagian besar *tangible* baik. pertama yang dinilai seorang pasien ketika berobat biasanya merupakan sarana dan prasarana fasilitas di puskesmas tersebut, sehingga ketika fasilitas tersebut dilain baik akan mempengaruhi kepuasan dari pasien itu sendiri.

### **Hubungan *Reliability* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya**

Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan antara *reliability* kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar, hasil penelitian tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan (Aryanti et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan, hasil penelitian tidak ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien rawat jalan (Dewi & Jihad, 2023). Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat (Alamgir & Shamsuddoha, 2004).

Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa sebagian besar *reliability* baik. kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan merupakan harapan dari pasien, selain itu harus didukung juga dengan faktor lain seperti *emphaty* dan *tangible*.

### **Hubungan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya**

Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan antara *responsiveness* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya, hasil penelitian tidak ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Farida et al., 2020).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, hasil penelitian tidak ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Ahmad, 2016). *Responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (Alamgir & Shamsuddoha, 2004). Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa tidak baik. *responsiveness* tidak berhubungan langsung dengan kepuasan mutu pelayanan.

### **Hubungan *Assurance* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya**

Hasil uji statistik diperoleh tidak ada hubungan antara *assurance* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024. Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Analisis Kualitas

Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar, hasil penelitian tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan (Aryanti et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan, hasil penelitian tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien rawat jalan (Dewi & Jihad, 2023).

*Assurance* Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan kepercayaan diri (Alamgir & Shamsuddoha, 2004). Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa sebagian besar baik. jaminan dalam pelayanan di Puskesmas merupakan sudah sesuai dengan pelayanan diberikan, dimana pelayanan yang diberikan sudah ada ketentuan dan aturan pelayanan.

### **Hubungan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya**

Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan antara *emphaty* terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya. Dari hasil analisa diperoleh nilai *odd ratio (OR)* = 3,61, artinya responden dengan *emphaty* tidak baik berisiko 3,61 kali responden kepuasan pasien tidak puas terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya, dibandingkan dengan responden *emphaty* baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu, hasil penelitian tidak ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten OKU tahun 2021 (Rismaniar et al., 2022)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone, hasil penelitian ada hubungan *emphaty* dengan kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien (Abbas et al., 2023). Empati merupakan Peduli, akses mudah, komunikasi baik, pengertian, pelanggan dan perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan (Alamgir & Shamsuddoha, 2004).

Berdasarkan teori dan penelitian terkait, peneliti berasumsi bahwa sebagian *emphaty* baik. dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat yang perlu diberikan yaitu mudah dalam akses, peduli dan setiap pelayanan harus berkomunikasi pada pasien.

### **Faktor yang Dominan Kepuasan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Karang Jaya**

Dengan metode *backward*, terdapat dua langkah

untuk sampai pada hasil akhir. Pada langkah pertama, dimasukkan semua variabel. Pada langkah kedua. Pada langkah dua Emphaty merupakan faktor dominan terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya (*P value* 0,05) (OR 2,75). Dapat disimpulkan Hasil uji interaksi Block 1 : Methode = Enter di uji omnibusnya memperlihatkan *pValue* = 0,008 (lihat bagian step) berarti < 0,05 berarti:ada interaksi antara emphaty terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru, ada hubungan emphaty dengan kepuasan pasien rawat jalan (Saputra & Ariani, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian berjudul hubungan empati dengan kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi, hasil penelitian ada hubungan emphaty dengan kepuasan pasien (Peratiwi et al., 2021).

#### SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah Ada hubungan antara *tangible* dan emphaty terhadap kepuasan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya. Variabel yang paling dominan yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karang Jaya Kabupaten Muaratarata Tahun 2024, yaitu emphaty.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124> JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>

Ahmad, M. (2016). Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 05(04), 198–204.

Alamgir, M., & Shamsuddoha, M. (2004). Service Quality Dimensions : A Conceptual Analysis University of Chittagong Mohammad Shamsuddoha Assistant Professor of Marketing University of Chittagong. *Journal of Business Administration*, 19(June 2003).

Angelita, L., Rombon, Y., Podung, B. J., & Pingkan Mamuaja, P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *PIDEMIA: Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 2(2), 1–6. <https://media.neliti.com/media/publications/3>

48832-pengaruh-mutu-pelayanan-kesehatan-terhad-3e17b224.pdf

Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2016). Buku Dasar-dasar Manajemen Kesehatan. In *Pustaka Banua*.

Aryanti, N., Firman, A., & Rahim, D. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tinambung Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(2), 134–143. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i2.3095>

Besharati, R. (2023). *Why Are Patients Dissatisfied with Hospital Services? How Satisfied Are They with Such Services? (Case Study: Shahid Kamyab Hospital of Mashhad)*. 42(10).

Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial (Kedua)*. Kencana Prenadamedia Group.

Canova, S., Cortinovis, D. L., & Ambrogi, F. (2017). How to describe univariate data. *Journal of Thoracic Disease*, 9(6), 1741–1743. <https://doi.org/10.21037/jtd.2017.05.80>

Daniel, C. N., & Berinyuy, L. P. (2010). Using the Servqual Model To Assess small Service Quality and Customer Satisfaction. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*. <https://doi.org/10.14488/bjopm.2017.v14.n1.a9>

Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta bpjs kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(September), 3662–3671.

F, M., A, A., MA, B., S, S., S, H., Z, M., & R, M. (2013). PATIENT SATISFACTION. *Professional Med J*, 20(6)(1), 973–980.

Fari, I., Nasution, S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532.

Farida, N., Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. *Jurnal UIK*, 1(3), 1–7. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>

Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>

Habsari, I. K., Utami, H. D., & Nugroho, B. A. (2015). *The Measurement of Service Quality on Customer Satisfaction in “Ayam Qu” Restaurant Malang ABSTRACT*.

Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiental*



- Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan*. Grup Publikasi yayasan Insan Shodiqin Gunung Jati.
- Haryani, W., & Setiyobroto, I. S. I. (2022). Modul Etika Penelitian. In *Modul Etika Penelitian, Jakarta selatan*.
- Hermansyah, & Nim, H. (2018). *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018*. Institut Kesehatan Helvetia.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*. CV.Jakad Publishing.
- Heryana, A. (2014). Hipotesis Penelitian. *Eureka Pendidikan*, June, 1. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11440.17927>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kemenkes, R. (2022). Rencana Kerja Tahunan Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan 2022. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, 1(2), 1–5.
- Kemenkes RI. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. 89–91. [https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan\\_1666854298\\_554914.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/unduh/fileunduhan_1666854298_554914.pdf)
- Kepmenkes. (2014). *Pusat Kesehatan Masyarakat*. [http://huk.or.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://huk.or.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No.75_ttg_Puskesmas.pdf)
- Lasso, C. K. R. (2023). Faktor Hambatan Dalam Akses Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(Oktober), 1–8.
- Listyorini, P. I., Pratiwi, P., & Santoso, S. L. P. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pendaftaran Rawat Jalan Di Uptd Puskesmas Sawit Boyolali. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional*, 529–537.
- Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, & Shah S. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1–16. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15.
- Natalia Sinaga, S. E. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Pasien/Keluarga Di Rs Misi Lebak Banten. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 3(2), 91. <https://doi.org/10.33490/jkm.v3i2.43>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Oktera, D. P., Aryawati, W., & Aryastuti, N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin Lampung. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 734–745. <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>
- Peratiwi, N. I., Ithing, Rahayu, S., & Ambariani. (2021). Hubungan Empati Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Sri Pamela Tebing Tinggi. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, X No.2, 2013–2015.
- Purnawan, T., Zaman, C., & Ekawati, D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 7(1). <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1097>
- Rahmatika, M. A. N. (2020). *Pengaruh Mutu Pelayanan Registrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Unit pendaftaran*. 83–109. <http://repository.unissula.ac.id/17484/5/Lampiran.pdf>
- Rifa'i, K. (2019). Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction); Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publisher*, 1–191. [Http://Digilib.Iain-Jember.Ac.Id/693/1/BukuMembangun Loyalitas Pelanggan Oleh Dr. Khamdan Rifa'i%2c Se.%2cm.Si.Pdf](http://Digilib.Iain-Jember.Ac.Id/693/1/BukuMembangunLoyalitasPelangganOlehDr.KhamdanRifa'i%2cSe.%2cm.Si.Pdf)
- Rismaniar, Zaman, C., & Anggreny, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(1), 194–201. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1). <https://akperyarsismd.ejournal.id/BNJ/article/view/1>
- Septiani, A. A. (2015). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan status kepuasan pasien umum di puskesmas poncol semarang*. <http://lib.unnes.ac.id/28010/1/6411411090.p>



df

- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk kesehatan*. Penerbit Gava Media.
- Sutoyo, I., & Rusdi, R. (2023). The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Labanan Health Center, Teluk Bayur District Berau District. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 11(1), 48–57. <https://doi.org/10.30650/jik.v11i1.3640>
- Thomas, R. (2023). *Unraveling Research Population and Sample: Understanding their role in statistical inference*. <https://www.enago.com/academy/population-vs-sample/>
- Tongco, M. D. C., & Research. (2006). Purposive Sampling as a Tool for Informant Selection. *Ethnobotany Research & Applications*, 5, 147–158.
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>
- UPK Kemenkes, R. (2021). *Survey Kepuasan Pelanggan*. <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan>
- Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Vionalita, G. (2017). Desain penelitian, Metodologi Penelitian Kuantitatif. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26. [https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/94641/mod\\_resource/content/1/11\\_7211\\_KMS361\\_112018.pdf](https://lms-paralel.esaunggul.ac.id/pluginfile.php?file=/94641/mod_resource/content/1/11_7211_KMS361_112018.pdf)
- WHO. (2024). *Client satisfaction*. <https://www.emro.who.int/child-health/health-systems/health-systems/Client-satisfaction.html>
- Wu, Q., Amporfro, D. A., Boah, M., Yingqi, S., Cheteu Wabo, T. M., Zhao, M., & Ngo Nkondjock, V. R. (2021). Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>