

## FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MATITI KECAMATAN DOLOKSANGGUL KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN TAHUN 2022

Linda Hutasoit<sup>1</sup>, Toni Wandra<sup>2</sup>, Jek Amidos Pardede<sup>3</sup>, Mindo Tua Siagian<sup>4</sup>,  
Friska Sitorus<sup>5</sup>, Frida Lina Tarigan<sup>6</sup>  
Prodi Magister Universitas Sari Mutiara Indonesia<sup>1,2,3,4,5,6</sup>  
frida\_tarigan@yahoo.co.id<sup>1</sup>, toniwandra@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Users of health services at the puskesmas demand quality services, not only regarding healing from physical illness. However, it also concerns satisfaction with the attitudes, knowledge and skills of officers in providing services and the availability of adequate facilities and infrastructure that can provide comfort. The purpose of this study was to determine the factors related to patient satisfaction at the Matiti Public Health Center, Dolok Sanggul District, Humbang Hasundutan Regency in 2022. This type of research was a quantitative study with a cross sectional approach. The population of this study was all people who visited Matiti Health Center for 3 days as many as 106 people. The sample of this research is the total population. Data collection uses primary and secondary data. The research instrument is a questionnaire sheet. Data analysis used univariate analysis, bivariate with chi-square test and multivariate using multiple logistic regression. The results showed that bivariately obtained a Significant value of 0.000 (variables of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy). Through multivariate analysis, the empathy variable has a significant value > 0.25 so that the variable is not eligible to enter the multivariate model. Of the remaining 4 variables, the most related variable is reliability with a significant value = 0.002. The conclusion is that there is a significant relationship between tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (attention) with the level of patient satisfaction. Multiple logistic regression test shows that the most related variable is reliability. It is hoped that the Matiti Health Center will improve and improve the quality of health services from all tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy so as to improve the quality of health services provided by the Puskesmas which can increase the level of patient satisfaction.*

**Keywords** : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Patient Satisfaction

### ABSTRAK

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas, tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik. Akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini seluruh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Matiti selama 3 hari sebanyak 106 orang. Sampel penelitian ini adalah total populasi. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder. Instrumen penelitian adalah lembar kuesioner. Analisa data menggunakan analisa univariate, bivariate dengan uji chi-square dan multivariate dengan menggunakan regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bivariate diperoleh nilai Signifikan 0,000 (variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*). Melalui analisa multivariate, variabel *emphaty* memiliki nilai Signifikan > 0,25 sehingga variabel tersebut tidak layak masuk model multivariate. Dari 4 variabel yang tersisa, variabel yang paling berhubungan adalah *reliability* dengan nilai Signifikan = 0,002. Kesimpulannya adalah ada hubungan yang signifikan antara *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien. Uji regresi logistik berganda terlihat bahwa variabel yang paling berhubungan adalah

*reliability*. Diharapkan kepada Puskesmas Matiti agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari semua *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sehingga dapat memperbaiki mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas yang dapat menciptakan tingkat kepuasan pasien menjadi meningkat

**Kata Kunci** : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif tergantung dari latar belakang yang di miliknya. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk pelayanan yang sama. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu Berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empaty (*emphaty*). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). (Handayany, 2020).

Studi lain yang dilakukan di Indonesia menunjukkan rerata kepuasan masyarakat terhadap layanan Puskesmas Baturetno, Wonogiri adalah 72,58% dengan rincian 72,09% di bidang reliabilitas layanan, 72,89% terhadap empati yang diberikan, 72,88% terhadap respon layanan, dan 72,22% pada jaminan yang diberikan dalam pelayanan. (Arnaya & Niryana, 2020).

Puskesmas merupakan suatu tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan dengan cara mencegah (*preventif*), *promotif* dan menyembuhkan penyakit (*kuratif*). Masyarakat telah menganggap bahwa puskesmas adalah pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Bahkan ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat ke puskesmas, jika mereka menderita suatu penyakit untuk pertolongan pertama. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang

berkualitas, puskesmas mengupayakan itu dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan (Purnomo & Amirudin, 2015).

Berdasarkan hasil survei mengenai indeks kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul adalah sebesar 3,90, nilai Indeks Kepuasan pelanggan ini masih dalam kategori baik namun masih terdapat cukup ruang untuk meningkatkannya hingga sangat baik yaitu mencapai nilai 4,5 – 5. Kemudian berdasarkan hasil studi awal yang dilakukan peneliti kepada 30 pasien diperoleh tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti adalah 65% menyatakan tidak puas. Selain dari itu atas dasar wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa orang pasien menyebutkan adanya keluhan masih lambatnya bantuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan di Puskesmas Matiti, adapun dilihat dari wujudnya (*tangible*), bahwa Puskesmas Matiti memiliki peralatan yang kurang lengkap, secara visual, fasilitas yang ada di puskesmas kurang menarik, media promosi kesehatan seperti banner, spanduk, leaflet maupun poster juga ada beberapa yang sudah kusam. Jika dilihat dari *reliability*, masih ada layanan yang tidak tepat waktu. Sementara itu, dari segi *responsiveness*, layanan diberikan kepada pasien cukup tangap, namun masih ada petugas kesehatan yang tidak siap menanggapi permintaan pasien, dilihat dari jawaban petugas yang seadanya ketika pasien bertanya. Dari segi *assurance*, dari suvei awal peneliti, terlihat pada petugas menunjukkan sikap yang sopan dan santun, pekerja juga melayani pelanggan sepenuh hati (*emphaty*).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang

Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2022.

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Dalam hal ini penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Penelitian ini dilaksanakan di

Wilayah Kerja Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke UPT. Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan selama 3 hari (tanggal 14-16 Juli 2022) sebanyak 106 orang. Penentuan besarnya sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik total populasi dimana semua populasi dijadikan sampel penelitian yaitu sebanyak 106 orang. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat .

## HASIL

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis secara simultan dari dua variabel. Hal ini biasanya dilakukan untuk melihat apakah satu variabel terkait dengan variabel lain. Analisis bivariat untuk mengetahui hubungan variabel *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian) dan *emphaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Hubungan Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022**

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien				Total		Sig.	OR 95% CI
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	44	41,5	14	13,2	58	54,7	0,000	27,029 (8,959- 81,543)
Kurang Baik	5	4,7	43	40,6	48	45,3		
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>46,2</b>	<b>57</b>	<b>53,8</b>	<b>106</b>	<b>100</b>		

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-square* tabel 2 x 2 (*continuity correction*) didapatkan nilai Sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan ada hubungan variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* sebesar 27,029 dengan *Confidence Interval* (CI) 95% sebesar 8,959-81,543 berarti pasien yang menyatakan baik pada variabel *tangibles* memiliki kepuasan 27 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR

dengan *Upper* 81,543 dan selisih OR dengan *Lower* 8,959. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-square* tabel 2 x 2 (*continuity correction*) didapatkan nilai Sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan ada hubungan variabel *reliability* (kehandalan) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* sebesar 41,360 dengan *Confidence Interval* (CI) 95% sebesar

13,102-130,565 berarti pasien yang menyatakan baik pada variabel *reliability* memiliki kepuasan 41 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR

dengan *Upper* 130,565 dan selisih OR dengan *Lower* 13,102. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

**Tabel 2. Hubungan Variabel *Reliability* (Kehandalan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022**

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kepuasan Pasien				Total		Sig.	OR 95% CI
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	44	41,5	10	9,4	54	50,9	0,000	41,360 (13,102- 130,565)
Kurang Baik	5	4,7	47	44,4	52	49,1		
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>46,2</b>	<b>57</b>	<b>53,8</b>	<b>106</b>	<b>100</b>		

**Tabel 3. Hubungan Variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022**

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kepuasan Pasien				Total		Sig.	OR 95% CI
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	41	38,7	13	12,3	54	50,9	0,000	17,346 (6,523- 46,130)
Kurang Baik	8	7,5	44	41,5	52	49,1		
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>46,2</b>	<b>57</b>	<b>53,8</b>	<b>106</b>	<b>100</b>		

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-square* tabel 2 x 2 (*continuity correction*) didapatkan nilai Sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan ada hubungan variabel *responsiveness* (ketanggapan) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* sebesar 17,346 dengan *Confidence Interval* (CI) 95% sebesar 6,523-46,130, berarti pasien yang

menyatakan baik pada variabel *responsiveness* memiliki kepuasan 17 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 46,130 dan selisih OR dengan *Lower* 6,523. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

**Tabel 4. Hubungan Variabel *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022**

<i>Assurance</i> (Jaminan Dan Kepastian)	Kepuasan Pasien				Total		Sig.	OR 95% CI
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	46	43,4	13	12,3	59	55,7	0,000	51,897 (13,841- 194,598)
Kurang Baik	3	2,8	44	41,5	47	44,3		
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>46,2</b>	<b>57</b>	<b>53,8</b>	<b>106</b>	<b>100</b>		

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-square* tabel 2 x 2 (*continuity correction*) didapatkan nilai Sig. (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan ada hubungan variabel

*assurance* (jaminan dan kepastian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* sebesar 51,897

dengan *Confidence Interval* (CI) 95% sebesar 13,841-194,598, berarti pasien yang menyatakan baik pada variabel *assurance* memiliki kepuasan 52 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan

selisih OR dengan *Upper* 194,598 dan selisih OR dengan *Lower* 13,841. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

**Tabel 5. Hubungan Variabel *Emphaty* (Perhatian) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022**

<i>Emphaty</i> (Perhatian)	Kepuasan Pasien				Total		<i>Sig.</i>	OR 95% CI
	Puas		Kurang Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	41	38,7	16	15,1	57	53,8	0,000	13,133 (5,065-34,050)
Kurang Baik	8	7,5	41	38,7	49	46,2		
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>46,2</b>	<b>57</b>	<b>53,8</b>	<b>106</b>	<b>100</b>		

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-square* tabel 2 x 2 (*continuity correction*) didapatkan nilai *Sig.* (0,000) <  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan ada hubungan variabel *emphaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* sebesar 13,133 dengan *Confidence Interval* (CI) 95% sebesar 5,065-34,050, berarti pasien yang

menyatakan baik pada variabel *emphaty* memiliki kepuasan 13 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang menyatakan kurang baik. Dimana nilai OR diantara dari nilai CI dengan selisih OR dengan *Upper* 34,050 dan selisih OR dengan *Lower* 5,065. Hal ini menunjukkan bahwa rentang tingkat kepercayaan yang tinggi, karena tidak terdapat selisih yang signifikan antara *Upper* dan *Lower* terhadap OR.

#### Analisis Multivariat

**Tabel 6. Model Akhir Regresi Logistik Berganda Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022**

<i>Variabel</i>	<i>Sig.</i>	<i>B</i>	<i>Exp (B)</i>	95,0% C.I. for EXP (B)	
				<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
<i>Tangibles</i>	0,004	3,372	29,135	2,933	289,412
<i>Reliability</i>	0,002	3,403	30,058	3,582	252,189
<i>Responsiveness</i>	0,004	3,173	23,867	2,741	207,843
<i>Assurance</i>	0,004	3,513	33,548	3,165	355,576
<i>Constant</i>	0,000	-18,990	0,000		

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan bahwa dari 4 variabel yang layak masuk model multivariate, setelah diuji regresi logistik berganda terlihat bahwa variabel yang paling berhubungan adalah *reliability* dengan nilai *Signifikan* = 0,002 dan koefisien beta lebih besar yaitu 3,403.

Indikator *tangibles* dapat diukur berdasarkan kuesioner dari sikap atau pendapat responden mengenai kondisi peralatan medis yang dimiliki, kondisi kawasan gedung dan fasilitas fisik, penampilan petugas. Jika dilihat dari jawaban responden terhadap variabel *tangibles* (bukti fisik) yang ada dalam kuesioner, dari pernyataan tentang peralatan modern (bagus dan canggih) di Puskesmas Matiti, sebagian besar

## PEMBAHASAN

### Hubungan *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Tingkat Kepuasan

responden menjawab ragu-ragu. Untuk pernyataan fasilitas yang menarik jika dilihat dari pandangan mata, banyak dari responden yang menjawab tidak setuju. Pernyataan tentang pekerja yang berpenampilan rapi dan profesional, sebagian responden ragu-ragu dan pernyataan tentang bahan-bahan yang berkenaan dengan layanan menarik secara pandangan mata, sebagian besar dijawab tidak setuju oleh responden.

Penampilan fisik berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Petugas pelayanan perlu meningkatkan penataan dan kerapian ruangan pelayanan dalam mengatasi persepsi buruk mutu kebersihan di suatu pelayanan kesehatan. *Tangibles* dalam penelitian ini adalah persepsi pasien tentang penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil dan perlengkapan-perengkapan.

Kenyataan yang dapat dilihat bahwa Puskesmas Matiti itu sendiri memiliki lahan parkir yang sempit, karena bagian depan Puskesmas Matiti tidak begitu luas, pasien yang berkunjung langsung memarkirkan kendaraannya langsung di depan pintu masuk Puskesmas. Hal ini tentunya mengganggu aktivitas atau kegiatan yang ada di Puskesmas karena terhalang oleh kendaraan-kendaraan yang ada di depan pintu masuk ke puskesmas. Tetapi masih ditemukan bagian sudut yang ada di Puskesmas Matiti yang kurang terjaga kerapiannya, seperti terlihat pada gambar di bawah ini. Ad arak di dekat kamar mandi yang justru merusak pandangan mata karena kurang kerapiannya

### **Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Jika dilihat dari jawaban responden melalui lembar kuesioner, bahwa untuk variabel *reliability* tentang memberikan layanan seperti yang dijanjikan, banyak responden yang menjawab setuju. Untuk pernyataan tentang layanan pelanggan yang dapat diandalkan, sebagian besar

responden menjawab ragu-ragu. Mengenai memberikan layanan dengan segera, banyak pula responden yang menjawab ragu-ragu. Dalam hal memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan, sebagian besar responden menjawab ragu-ragu dan untuk menjaga catatan bebas dari kesalahan, banyak dari responden menjawab ragu-ragu.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan pasien yang menyatakan bahwa variabel *reliability* pada kategori baik, tetapi 10 orang (9,4%) diantaranya kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Matiti. Jika dilihat dari pernyataan yang ada di dalam kuesioner, dari 10 orang yang berada pada kategori baik ini, banyak dari responden yang menjawab tidak setuju tentang “memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan”. Ada pula yang menjawab ragu-ragu. Artinya dalam memberikan layanan, petugas kesehatan masih belum sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Misalnya saat proses penebusan obat. Mungkin karena banyaknya pasien, sehingga mereka harus mengantri untuk mendapatkan obat. Belum lagi nantinya obat yang harus ditebus, stoknya tidak ada di puskesmas. Sehingga puskesmas biasanya akan mengganti dengan obat yang sejenis namun berbeda merknya. Namun pasien terkadang yang tidak tahu itu, merasa kurang puas tentunya karena obat seperti yang mereka minta tidak ada yang sama persis di Puskesmas tersebut sehingga harus digantikan dengan obat lain, walaupun sama komposisi, manfaat dan jenis obatnya.

Adapun yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan penjelasan tentang jenis obat yang diberikan serta meminta pasien untuk bersabar menunggu. Karena sebenarnya, jika pasien juga tidak terlalu ramai berkunjung ke puskesmas, pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau dengan kata lain selalu tepat waktu. Namun kondisinya akan sedikit berbeda jika pasien yang berkunjung banyak.

Peneliti berasumsi, bahwa jika petugas kesehatan kurang handal atau memiliki kemampuan yang kurang dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien tidak puas dan merasa kurang percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, jika keandalan petugas kesehatan ditingkatkan pasien akan merasa yakin dan cenderung puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Seorang petugas kesehatan harus memiliki reliabilitas yang baik. Karena pasien bisa menilai kemampuan petugas kesehatan dari tindakan yang dilakukan dan dari apa yang dikerjakan. Dari sana pasien bisa menilai apakah reliabilitasnya baik dan memuaskan atau tidak.

### **Hubungan *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan kuesioner yang dijawab oleh responden, bahwa untuk pernyataan tentang terus memberitahu pelanggan mengenai kapan layanan akan diberikan, banyak dari responden yang tidak setuju. Mengenai layanan terhadap pelanggan yang tanggap (cepat dan tepat sasaran), sebagian besar responden memberikan sikap ragu-ragu. Mengenai kemauan untuk membantu pelanggan, sebagian responden juga menyatakan ragu-ragu. Begitu juga mengenai kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan, banyak dari responden yang ragu-ragu, namun tidak sedikit responden yang menjawab setuju.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan responden yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* baik, tetapi tetap saja pasien merasa kurang puas sebanyak 13 orang (12,3%). Berdasarkan kuesioner yang dijawab oleh responden, dari 13 orang yang kurang puas tersebut, banyak dari mereka yang menjawab ragu-ragu tentang pernyataan “terus memberitahu pasien mengenai kapan layanan akan diberikan”, mengenai pernyataan “layanan terhadap pasien cepat dan tepat sasaran” serta pernyataan tentang

“kesiapan untuk menanggapi permintaan pasien”. Ada pula responden yang tidak setuju tentang pemberitahuan pasien mengenai kapan layanan akan diberikan serta tentang pernyataan “kemauan untuk membantu pengunjung”. Anggapan atau sikap yang ragu-ragu atau bimbang ini membuat pasien merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Ternyata dari responden yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* di Puskesmas Matiti baik, masih ada juga responden yang menyatakan ragu-ragu dan tidak setuju dengan indikator variabel *responsiveness* tersebut. Bisa jadi ada pasien yang dilayani dengan tanggap (cepat dan tepat), petugas juga mau membantu pasien di sana, tetapi petugas tidak siap untuk menanggapi permintaan pasien misalnya meminta obat yang tidak ada di puskesmas. Atau meminta diperiksa berulang tekanan darahnya karena kurang percaya jika hanya dilakukan pemeriksaan sekali saja. Ini tentunya berdampak kepada kepuasan pasien yang berkunjung di Puskesmas Matiti menjadi kurang puas.

Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah ini, pasien harus diberikan penjelasan dengan baik mengenai permintaan obatnya yang memang tidak ada di puskesmas, namun puskesmas dapat memberikan obat lain yang sama jenisnya. Untuk pelayanan yang berulang-ulang, pasien dapat diberikan penjelasan bahwa yang melakukan pemeriksaan kepada pasien adalah dokter yang berkompeten sehingga diharapkan kepercayaan pasien kepada petugas kesehatan harus dapat ditingkatkan dan yakin akan hasil dari pemeriksaan tersebut.

Menurut peneliti bahwa kepuasan pasien berhubungan dengan variabel *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien sangatlah penting. Hal ini perlu ditingkatkan agar dapat menciptakan tingkat kepuasan pasien yang maksimal.

### Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat responden yang menyatakan bahwa variabel *assurance* itu baik tetapi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 13 orang (12,3%). Hal ini dikarenakan selain jaminan dan kepastian berupa menumbuhkan rasa percaya dalam diri pasien, rasa aman saat mendapatkan pelayanan kesehatan, kesopanan petugas kesehatan serta pengetahuan dan pengalaman dari petugas yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien, pasien juga harus kepuasan dari variabel yang lain seperti *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness*. Jadi walaupun pada variabel *assurance* baik, tetapi dari segi *tangibles* kurang baik, dari segi *reliability* dan *responsiveness* juga kurang baik, maka secara otomatis, responden akan merasa kurang puas.

Selain itu, pada variabel *assurance* ini semua sudah baik, tetapi jika tidak sesuai dengan harapan pasien, maka hasilnya adalah kurang puasnya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Artinya apa yang didapatkan pasien, berbeda dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Walaupun pasien sudah berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, tetapi pasien mempunyai harapan tersendiri untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Sehingga pelayanan baik yang diperoleh itu, tetap tidak memberikan kepuasan terhadap pasien.

Peneliti berasumsi bahwa, semakin baik jaminan dan kepastian yang diberikan oleh petugas kesehatan, maka semakin puas pasien dengan pelayanan tersebut. Namun semakin kurang baik jaminan dan kepastian yang diberikan, akan semakin kurang puas pasien dengan pelayanan yang diberikan tersebut. Untuk itu, perlu untuk terus menjaga dan mempertahankan variabel *assurance* ini agar tetap baik, bahkan bisa lebih baik lagi agar tingkat kepuasan pasien juga meningkat menjadi sangat puas.

### Hubungan Variabel *Emphaty* (Perhatian) dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan kuesioner yang dijawab oleh responden, untuk pernyataan tentang memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, banyak dari responden yang menjawab ragu-ragu. Pernyataan tentang para pekerja yang melayani pelanggan dengan penuh perhatian, juga banyak yang menjawab ragu-ragu, untuk pernyataan mengutamakan kepentingan pelanggan sepenuh hati, sebagian besar responden memberikan sikap setuju. Dan untuk pernyataan tentang para pekerja yang memahami kebutuhan pelanggannya, sebagian besar responden menjawab setuju. Sedangkan untuk jam kerja yang sesuai/nyaman, sebagian besar responden menjawab ragu-ragu.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan responden yang menyatakan bahwa variabel *emphaty* baik tetapi masih merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan sebanyak 16 orang (15,1%). Hal ini dikarenakan tidak didukung oleh keempat variabel yang lain yaitu variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Dimana berdasarkan master data yang ada, ke-16 orang responden yang variabel *emphaty*-nya baik namun kurang puas ini, juga dikarenakan oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang kurang baik. Jadi walaupun perhatian petugas kesehatan terhadap pasien berada pada kategori baik, namun jika tidak dibarengi dengan bukti fisik yang baik juga, kehandalan yang baik, ketanggapan yang baik dan adanya jaminan serta kepastian yang baik, maka tingkat kepuasan pasien juga akan menjadi kurang puas.

Untuk itu, ini menjadi tugas yang besar bagi Puskesmas Matiti, untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien, bukan hanya dilihat dari perhatian petugas saja, tetapi mencakup dalam 5 variabel yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* serta *emphaty*. Sehingga nantinya mutu

pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien dapat dirasakan secara maksimal oleh pasien.

Pelayanan dikatakan memiliki *empathy* apabila petugas memiliki pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, petugas ramah tamah, perhatian dan sopan dalam memberikan pelayanan, petugas terampil dalam memberikan informasi, petugas mampu memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dalam hal ini, petugas mampu memberikan pelayanan dengan menempatkan dirinya pada pasien, mudah berkomunikasi, memperhatikan dan memahami pasien sebelum, selama dan setelah proses konseling.

*Empathy* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap *empathy* maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Peneliti berasumsi, jika petugas kurang empati dalam memberikan pelayanan kesehatan akan menyebabkan pasien merasa tidak puas. Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang yang ada disekitarnya, petugas kesehatan yang berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya. Namun jika petugas kesehatan memberikan perhatian yang tulus dan memahami kebutuhan pasien akan menimbulkan rasa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **Pembahasan Analisis Multivariat**

Adapun dari keempat variabel yang masuk dalam analisa multivariate ini, variabel *reliability*-lah yang paling berpengaruh. Adapun *reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan *reliability* di bidang

pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun budaya kerja yang bermutu. Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan. Dari 5 indikator pernyataan yang ada pada variabel *reliability*, skor yang paling banyak adalah pada pernyataan tentang “layanan kepada pasien yang dapat diandalkan”. Artinya layanan yang diberikan memang benar-benar dapat diandalkan. Namun skor terendah adalah pada pernyataan “memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan”. Hal ini sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya, dimana jika pasien yang datang banyak, maka ada pelayanan yang mungkin waktunya kurang tepat dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan seperti pelayanan obat. Berdasarkan penelitian ini, terlihat bahwa hal yang paling penting dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kehandalan. Kecakapan klinis ini sangat memiliki pengaruh besar dalam pelayanan kesehatan berhubung petugas atau penyedia pelayanan merupakan orang yang mengabdikan diri dan dipercaya untuk melakukan tindakan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Dengan layanan tepat waktu, kepedulian petugas kesehatan dan komunikasi baik menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling tinggi dan paling kuat dengan kepuasan pasien.

### **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan penelitian tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan tahun 2022, maka diperoleh kesimpulan Berdasarkan analisa bivariat, maka diperoleh ada hubungan yang signifikan antara *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Namun berdasarkan analisa multivariate, variabel

*emphaty* (perhatian) tidak layak masuk ke dalam analisa multivariate karena nilai signifikannya tidak memenuhi syarat.

Setelah diuji regresi logistik berganda terlihat bahwa variabel yang paling berhubungan adalah *reliability* dengan nilai *signifikan* = 0,002.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada kepala Puskesmas Matiti Kecamatan Dolok Sanggul Kabupaten Humbang Hasundutan yang sudah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini dan terimakasih yang sudah menjadi responden dalam penelitian ini dan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang sudah memberi bantuan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariga, R. A. (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan* (C. T. Siregar (ed.)). Deepublish (Grup Penerbitan CV. Budi Utama).
- BPJS Kesehatan. (2015). *Panduan Praktis Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)*. Humas. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/detail/39>
- Cahyati, Y., Somantri, I., Cahyati, A., Rosdiana, I., Sugiarti, I., Iman, A. T., & Puruhita, T. K. A. (2021). *Penatalaksanaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Pedoman Bagi Kader dan Masyarakat)*. Deepublish (Grup Penerbitan CV. Budi Utama).
- Dinkes Sumut. (2020). *Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2019*. III(2), 68–80.
- Kemendes RI. (2018). *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas 2018)*. [www.depkes.go.id/resources/download/](http://www.depkes.go.id/resources/download/)
- Nasution, M. N. (2018). *Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di Puskesmas Kedai Durian Medan Johor Tahun 2018*. Skripsi, 1–89. <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/24814/151000527.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niko, F. G., & Chalidyanto, D. (2014). *Implementasi kebijakan jaminan kesehatan nasional pada bidang praktik di wilayah puskesmas bangkalan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(4), 281–292.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 2 Tahun 2019. (2019). *Pelaksanaan Skrining Riwayat Kesehatan dan Pelayanan Penapisan atau Skrining Kesehatan Tertentu Serta Peningkatan Kesehatan Bagi Peserta Penderita Penyakit Kronis dalam Program Jaminan Kesehatan* (Issue 298).
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019. (2019). *Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Kapitasi Berbasis Kinerja pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016. (2016). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Prasasti, G. D. (2020). WHO: Penyakit Tidak Menular Jadi 7 dari 10 Penyebab Kematian Terbesar di Dunia per 2019. *Berita*. <https://www.liputan6.com/health>
- Sitohang, R. S., & Kariono. (2015). Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010 Tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah Pada Pemerintah Kabupaten Dairi Rayambong. *Jurnal Administrasi Publik*, 53(9), 1689–1699.
- Syafitri, S. (2021). Implementasi Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) di Puskesmas Padang Bulan Kota Medan Tahun 2020. *Skripsi*.
- Utomo, R. N. (2019). Input Program Pengelolaan Penyakit Kronis di

Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(1), 63–73.

Wardani, A. E., Darmawansyah, Russeng, S. S., Indar, Sukri, & Asdar, M. (2020). Implementation of Chronic Disease Management Program in Tajuncu Puskesmas Soppeng Regency. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(6), 453–463.

Wedyarti, L., Setiaji, B., & Masra, F. (2021). Analisis Pelaksanaan Program Prolanis Di Puskesmas Rawat Inap Biha Kabupaten Pesisir Barat. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(1), 301–308.

[http://kiss.kstudy.com/journal/thesis\\_name.asp?tname=kiss2002&key=3183676](http://kiss.kstudy.com/journal/thesis_name.asp?tname=kiss2002&key=3183676)

WHO. (2015). Global Status Report on Noncommunicable Disease. *Artikel*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/>

Yakin, A., Chotimah, I., & Dwimawati, E. (2021). Gambaran Pelaksanaan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Pasien Hipertensi Di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2020. *Promotor (Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat)*, 4(4), 295.

<https://doi.org/10.32832/pro.v4i4.559>

7