Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 2. Page 105-111
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2022
P-ISSN : 2722-4929,E-ISSN : 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tapalang Barat

*Nurul Alrahmi[1], A. Aan B. Syahputra[2], Wiwiek Indriany Sary S[2], Liskha Ayuningrum[2], Nur Khafifah Bardi[2], Mustadiarto[2]

[1]*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*
[2]*Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

Article History
Received: 21 January 2025
Revised: 31 January 2025
Accepted: 06 February 2025

Keywords *:* Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Puskesmas

Corresponding Author*:*
E-mail:
nurulalrahmii@gmail.com
Address: Jalan. Urip Sumoharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

Abstrak
Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat atau pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku.
Tujuan: Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Puskesmas Satelit Tapalang Barat.
Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 36400 pasien dan sampel sebanyak 98 pasien yang dipilih dengan cara *proportionate stratified random sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan *uji chi square*.
Hasil: Hasil penelitian bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 (67.3%), responden berdasarkan pekerjaan sebanyak 41 (41.8%) dan pendidikan SMA sebanyak 57 (58.2%). Hasil analisi *uji chi square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel *tangible* (p=0,001), *reliability* (p=0,000), *responsiveness* (p=0,000), *assurance* (p=0,128), *emphty* (p=0,000) terhadap kepuasan pasien.
Kesimpulan: Ada hubungan tangible terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan reliability terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan responseviniss terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan responsiviniss terhadap kepuasan pasien. Tidak ada hubungan assurance terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan empathy terhadap kepuasan pasien.

Abstract
Background: Quality health services that can satisfy every service user according to the level of satisfaction of the community or patient and are implemented in accordance with the applicable code of ethics and health service standards.
Objective: to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction and trust at the I Puskesmas Satelit Tapalang Barat.
Method: This type of research is a quantitative research design *cross-sectional*. The population of this study was 820 patients and a sample of 90 patients was selected using this method *proportionate stratified random sampling*. The collected data was analyzed using multiple logistic regression tests.
Results: The research results showed that the majority of respondents were female, 66 (67.3%), 41 (41.8%) respondents by occupation and 57 (58.2%) based on high school education. Analysis results *uji chi square* shows that there is a variable relationship *tangible* (p=0,001), *reliability* (p=0,000), *responsiveness* (p=0,000), *assurance* (p=0,128), *emphty* (p=0.000) on patient satisfaction.
Conclusion: The research results showed that the majority of respondents were female, 66 (67.3%), 41 (41.8%) respondents by occupation and 57 (58.2%) based on high school education. Analysis results *uji chi square* shows that there is a variable relationship *tangible* (p=0,001), *reliability* (p=0,000), *responsiveness* (p=0,000), *assurance* (p=0,128), *emphty* (p=0.000) on patient satisfaction.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

P-ISSN : 2722-4929,E-ISSN : 2722-4945

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) memberikan dukungan kepada negara-negara untuk mengembangkan sistem pembayaran kesehatan dengan tujuan untuk menyediakan *Universal Health Coverage*. *Universal Health Coverage* memastikan bahwa semua orang dapat menerima pelayanan kesehatan tanpa adanya kesulitan keuangan (Ahmad and Napitupulu 2021).

Pembangunan yang sehat merupakan bagian integral dari pembangunan nasional, dan hal ini tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi semua, untuk mencapai derajat kesehatan fisik, mental dan sosial yang setinggi-tingginya melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative (Hidayatullah 2023).

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana keinginan dan keinginan klien terpenuhi, dan keakuratan layanan disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dievaluasi dengan membandingkan biaya yang ditanggung pelanggan dengan keuntungan yang diperoleh pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap memuaskan bila sejalan dengan persepsi pelanggan. Dianggap sangat baik bila melebihi harapan pelanggan, dan dianggap buruk jika tidak sesuai dengan persepsi pelanggan (Iskandar, Budianto, and Kusniawati 2024).

Kualitas dalam pelayanan merupakan salah satu hal yang dicari oleh setiap palanggan dalam suatu penawaran dan pemasaran menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi jugan terhadap sikap, pengetahuan, dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap, dan tersedia nya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Anisah 2022).

Pasien memandang pelayanan medis yang berkualitas sebagai kebutuhan perawatan medis agar kebutuhan pasien terpenuhi bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, pelayanan yang cepat, tanggap, dan memahami keluhan pasien. Gambaran konsep kualitas pelayanan sangat tergantung pada seberapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi realistik pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan (Marditama 2024).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat atau pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Aspek penting guna peningkatan pelayanan kesehatan dengan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pengguna jasa dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Aswand 2020).

Upaya perbaikan kualitas kesehatan diselenggarakan dengan memfokuskan pada pelayanan kepada masyarakat luas untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal, mutu pelayanan kepada individu tidak boleh diabaikan dalam hal ini. Masyarakat senantiasa mengharapkan pelayanan kesehatan berkualitas tidak hanya terkait dengan kesembuhan dari masalah kesehatan namun juga terkait dengan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada petugas dalam memberikan perlakuan kepada pasien, adanya sarana dan prasarana yang mendukung serta bisa memberikan ketenangan dan kenyamanan (Tarumaselej 2020).

Pusat Kesehatan masyarakat (puskesmas) adalah suatu kesehatan organisasi kesahatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu. Puskesmas adalah fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat uang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (PERMANKES RI, 2019). Menurut (Anggraeni, 2019, p.29) defenisi puskesmas ialah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok (Hafid 2024).

Pelayanan yang bermutu di Puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standart kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

kepuasan dengan peningkatan kepercayaan pasien dan loyal dengan Puskesmas (Mabow, 2009). Gronroos dalam puspita (2009) mengatakan bahwa untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu Pengalaman dan Keterampilan, Perhatian Petugas, Kemudahan Pelayanan, Pelayanan Pemeriksaan, Cepat Tanggap dan Kelengkapan Alat. Puskesmas sebagai pemberi pelayanan primer yang menjadi andalan utama pelayanan bagi masyarakat, belum mampu memberikan pelayanan bagi daerah terpencil khususnya di wilayah pegunungan (Ameliah, Razak, and Rusydi 2023).

Puskesmas Satelit Tapalang Barat adalah fasilitas kesehatan yang berlokasi di Kecamatan Tapalang Barat, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Sebagai bagian dari Puskesmas Tapalang, puskesmas ini menyediakan layanan kesehatan dasar kepada masyarakat setempat. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Puskesmas Satelit Tapalang Barat aktif berpartisipasi dalam program Universal Health Coverage (UHC), yang memastikan layanan kesehatan gratis bagi warga. Selain itu, Puskesmas Satelit Tapalang Barat juga terlibat dalam inisiatif "Sistem Satu Data" yang bertujuan untuk mengintegrasikan data kesehatan secara digital, memudahkan akses informasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti terdapat beberapa pasien yang mengatakan bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien. Puskesmas seringnya kehabisan stok obat-obat yang diperlukan oleh pasien. Hal ini yang menjadi perhatian peneliti untuk mengetahui lebih lanjut yang menjadi penyebab hal tersebut terjadi. Berdasarkan data singkat diatas maka peneliti berniat untuk meneliti ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat”.

METODE

Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat. Sampel berjumlah pasien yang dipilih dengan cara *proportionate stratified random sampling*. dengan menggunakan beberapa kriteria inklusi dan ekslusi. Kriteria Inklusi; responden adalah pasien rawat jalan dari Puskesmas Satelit Tapalang Barat; responden berada di Puskesmas Satelit Tapalang Barat selama penelitian berlangsung, menyatakan tidak keberatan untuk diikut sertakan dalam penelitian ini. Kriteria Ekslusi; responden bukan bagian dari pegawai Puskemsas Tapalang Barat, tidak bersedia menjadi responden.

Variabel Penelitian

Tangibles Yaitu petugas yang berpenampilan rapid an peralatan medis yang lengkap. Puas = jika interval jawaban responden mencapai skor ≥62,5%. Kurang puas = jika interval jawaban mencapai <62,5%.

Reliability, yaitu ketepatan diagnose dokter dan tanpa kesalahan. Puas = jika interval jawaban responden mencapai skor ≥62,5%. Kurang puas = jika interval jawaban mencapai <62,5%.

Responsiveness dalam penelitian ini adalah tingkat kecepatan melayani dan tingkat kecepatan menanggapi keluhan pasien. Puas = jika interval jawaban responden mencapai skor ≥62,5%. Kurang puas = jika interval jawaban mencapai <62,5%.

Assurance adalah perawat yang dapat diandalkan dan perawat yang selalu bersikap sopan dan ramah. Puas = jika interval jawaban responden mencapai skor ≥62,5%. Kurang puas = jika interval jawaban mencapai <62,5%.

Empathy adalah petugas kesehatan yang tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Puas = jika interval jawaban responden mencapai skor ≥62,5%. Kurang puas = jika interval jawaban mencapai <62,5%.

Kepuasan pasien pada penelitian ini adalah hasil pelayanan yang dirasakan oleh pasien yang berwujud dalam bentuk rasa puas setelah mendapatkan pelayanan atau tingkat pelayanan pasien yang diterimanya setelah membandingkan dengan harapan pasien. Puas = jika interval jawaban responden mencapai skor ≥62,5%. Kurang puas = jika interval jawaban mencapai <62,5%.

Analisis Data

Analisis univariat, bivariat dan multivariat di lakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden dan Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel		n	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	32	32.7
	Perempuan	66	67.3
Pekerjaan	Petani	41	41.8
	Wiraswasta	33	33.7
	PNS	7	7.1
	IRT	17	17.3
Pendidikan	SD	9	9.2
	SMP	22	22.4
	SMA	57	58.2
	S1	10	10.2
Tangibles	Puas	86	87.6
	Kurang Puas	12	12.2
Reliability	Puas	80	81.6
	Kurang Puas	18	18.4
Responsiviness	Puas	87	88.8
	Kurang Puas	11	11.2
Assurance	Puas	90	91.8
	Kurang Puas	8	8.2
Emphathy	Puas	79	80.6
	Kurang Puas	19	19.4
Kepuasan Pasien	Puas	90	91.8
	Kurang Puas	8	8.2

Berdasarkan karakteristik responden bahwa jumlah laki-laki sebanyak 32 (32.7%) dan perempuan sebanyak 66 (67.3%). Pekerjaan petani sebanyak 41 (41.8%) dan pedidikan SMA sebanyak 57 (58.2%). Kompetensi Teknis terdapat 86 responden (87.6 **%**) memberikan respon puas sedangkan 12 responden (12.2 **%**) memberikan respon kurang puas. Akses Terhadap Informasi terdapat 80 responden (81.6%) memberikan respon puas sedangkan 18 responden (18.4%) memberikan respon kurang puas. Kenyamanan terdapat 87 responden (88.8%) memberikan respon puas sedangkan 11 responden (11.2%) memberikan respon kurang puas. Hubungan Antar Manusia terdapat 90 responden (91.8) memberikan respon puas sedangkan 8 responden (8.2%) memberikan respon kurang puas. Ketepatan Waktu terdapat 79 responden (80.6%) memberikan respon puas sedangkan 19 responden (19.4%) memberikan respon kurang puas. Kepuasan pasien terdapat 90 responden (91.8%) memberikan respon puas sedangkan 8 responden (8.2%) memberikan respon kurang puas.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan Pasien

Variabel		Kepuasan Pasien						P-Value
		Puas		Kurang puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Tangibles	Puas	83	84.7	7	7.1	90	91.8	0.001
	Kurang puas	3	3.1	5	5.1	8	8.2	
	Total	86	87.8	12	12.2	98	100	
Reliability	Puas	80	81.6	10	10.2	90	91.8	0.000
	Kurang puas	0	0	8	8.2	8	8.2	
	Total	80	81.6	18	18.4	98	100	
Responsiviness	Puas	85	86.7	5	5.1	90	91.8	0.000
	kurang puas	2	2.0	6	6.1	8	8.2	
	Total	87	88.8	11	11.2	98	100	

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

Variabel		Kepuasan Pasien						P-Value
		Puas		Kurang puas		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Assurance	Puas	84	85.7	6	6.1	90	91.8	0.128
	Kurang puas	6	6.1	2	2.0	8	8.2	
	Total	90	91.8	8	8.2	98	100	
Emphathy	Puas	77	78.6	13	13.3	90	91.8	0.001
	Kurang puas	2	2.0	6	6.1	8	8.2	
	Total	79	80.6	19	19.4	98	100	

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa 98 repsonden (100%) variabel *tangibles* dengan tanggapan puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 86 (87.8%) dan tanggapan kurang puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 12 (12.2%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *tangibles* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa 98 repsonden (100%) variabel *reliability* dengan tanggapan puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 80 (81.6%) dan tanggapan kurang puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 18 (18.4%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa 98 repsonden (100%) variabel *responsiviness* dengan tanggapan puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 87 (88.8%) dan tanggapan kurang puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 11 (11.2%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,128. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *responsiviness* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa 98 repsonden (100%) variabel *assurance* dengan tanggapan puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 90 (91.8%) dan tanggapan kurang puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 8 (8.2%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,128. Nilai tersebut lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada *assurance* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa 98 repsonden (100%) variabel *emphathy* dengan tanggapan puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 79 (80.6%) dan tanggapan kurang puas terhadap kepuasan pasien sebanyak 19 (19.4%). Hasil *uji Chi square* menunjukkan nilai signifikansi atau *p-value* sebesar 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu 5% (0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *emphathy* terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Satelit Tapalang Barat.

PEMBAHASAN

Hubungan Tangibles terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Satelit Taplang Barat

Analisis yang telah dilakukan selama proses penelitian dilakukan bahwa puskesmas memberikan penampilan serta kemapuan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan temuan peneliti puskesmas telah memberikan penampilan serta kemampuan yang mumpuni untuk kepuasan setiap pasiennya hal ini dilihat dari hasil analisis data yang memberikan tanggapan puas sebanyak 86 (87.6%) dan tanggapan kurang puas sebanyak 12 (12.2%). Dari hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *tangibles* terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value 0.000.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad and Napitupulu 2021) *Tangibles* adalah wujud yang dapat dilihat langsung pelayanan yang meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. menyebutkan beberapa poin penting dari dimensi *tangibles* yaitu: peralatan dan fasiltas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan profesional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik, keberwujudan ini sangat berhubungan dengan kepuasan para pasien baik di rumah sakit maupun di puskesmas

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

karena keberwujudan ini meliputi semua harapan pasien kepada petugas kesehatan. Hasil analisis statistik dengan *Uji Chi-square* diperoleh nilai *p*=0,00. Karena nilai $p < \alpha$=0,05 maka hipotesis alternatif diterima. Hal ini menandakan adanya hubungan yang signifikan antara keberwujudan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hermana 2024) mengenai " Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Elang Medika Corpora Cikarang. Dimana didapatkan nilai p value 0.796 sehingga disimpulkan *Tangible* (bukti fisik) tidak ada pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Reliability terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Satelit Taplang Barat

Kehandalan merupakan kemampuan puskesmas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pasien dapat mempercayai dan mengandalkan kemampuan petugas kesehatan untuk selanjutnya akan kembali berobat di puskesmas tersebut.

Berdasarkan uji analisis yang dilakukan terdapat hubungan yang singifikan dengan nilai 0.000 dimana ada hunungan relibiality terhadap kepuasan pasien. Walaupun terkadang puskesmas kehabisan obat-obat yang diperlukan oleh pasien tetapi dengan cepat pihak puskesmas segera menyediakan agar pasien merasa diperhatikan semua kebutuhannya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rosyidi 2024) yang mengatakan dimensi reliability adanya gap negative dimana gap tersebut terjadi karena tidak terpenuhinya harapan pasien.

Hubungan Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Satelit Taplang Barat

Daya tanggap merupakan kemauan untuk memberikan bantuan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien agar pasien merasa diperhatikan ketika pasien meminta bantuan. Dapat dilihat dari bahwa tanggapan yang cepat dan tepat terhadap semua kebutuhan pasien baik dalam memberikan informasi yang akurat mengenai diagnose dan pengobatan yang didapatkan oleh pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aswin Dina 2020) menegenai " Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai p value 0,000 dimana aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Hasrianty, Sudirman, and Rosnawati 2020) mengenai " Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Berdasarkan hasil signifikan terhadap kepuasan pasien (p = <0,001). variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel jaminan (p = <0,001; PR= 4,1; 95% IK 1,801–12,854).

Hubungan Assurance (jaminan) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Satelit Taplang Barat

Jaminan merupakan pemahaman dan sikap sopan santun para perawat dalam memberikan keyakinan kepada pasien bahwa penyedia jasa mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pasien percaya dengan diagnose petugas kesehatan dan merasa aman untuk menceritakan apapun kepada dokter maupun perawat tentang keluhan yang pasien alami. kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Imran et al. 2021) mengenai ' Dampak Kualitias Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa dimensi *anssurane* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitan yang dilakukan oleh (Namakule 2023) mengenai "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Masohi. Hasil penelitian didapatkan nilai p value 0.649 sehingga variable *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hubungan empati (empaty) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Satelit Taplang Barat

Empati merupakan memberikan perhatian yang tulus yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, Guspianto, and Hubaybah 2022) mengenai " Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0

Tutung Tahun 2022". Hasil penelitian didapatkan empati p= 0,000 korelasi (r) 0,519 dengan kepuasan pasien disimpulkan terdapat hubungan positif terhadap kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut : Analisi Hubungan Tangible terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan reliability terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan responseviniss terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan responsiviniss terhadap kepuasan pasien. Tidak ada hubungan assurance terhadap kepuasan pasien. Ada hubungan empathy terhadap kepuasan pasien.

SARAN

Pihak puskesmas untuk memperahankan semua pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mempertahankan rasa aman yang diberikan, kebersihan ruangan dan toilet agr pasien sellau merasa aman dan nyaman saat berada di puskesmas Satelit Tapalang Barat.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Haslinah, And Mastiur Napitupulu. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar." *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)* 6(2): 193–204.

Ameliah, Waode Rezki, Amran Razak, And Arni Risqiani Rusydi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanankesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Barana Kabupaten Jeneponto Tahun 2022." *Journal Of Muslim Community Health (JMCH)* 4(4): 226–37.

Anisah, Iis. 2022. "Quality Factors Of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction At Binjai Kota Puskesmas." *Journal Of Healtcare Technology And Medicine* 8(2): 2615–109.

Aswand, Hasoloan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Vending Machine Pada PT Railink Cabang Medan." *Jurnal Bisnis Corporate* 5(1): 16–25. https://Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id/Index.Php/Jubisco/Article/View/649%0Ahttps://Jurnal.Dharmawangsa.Ac.Id/Index.Php/Jubisco/Article/Download/649/604.

Aswin Dina, Achmad & Mellita. 2020. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak." *Jurnal Syntax Admiration* 1(6): 629–37. Http://Journal.Unilak.Ac.Id/Index.Php/Mbt/Article/View/4324.

Hafid, Milanda. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone." *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)* 7(1): 75–81.

Hasrianty, Sudirman, And Rosnawati. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi." *Jurnal Kalaboratif Sains* 3(1): 1–10.

Hermana, Sanjani Dan Cecep. 2024. "Pasien Pada Rumah Sakit Elang Medika Corpora (EMC) Cikarang Jimea | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)." 8(2): 2022–31.

Hidayatullah, Dimas Syarif. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas Panarukan." *Health & Medical Sciences* 1(2).

Imran, Imran, Yulihasri Yulihasri, Almasdi Almasdi, And Yimmi Syavardie. 2021. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 5(3): 389–96.

Iskandar, Ganjar, Apri Budianto, And Aini Kusniawati. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran Hasillpra Surveyymengenai Variabel Kepuasannpasien Diiinstalasi Rawattinap." 2(2).

Marditama, Theresia. 2024. "Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit." 8: 722–27.

Namakule, Muhammad Rum. 2023. "Analisis Kualitias Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Masohi." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII(I): 1–19.

Putri, Nia Riski, Guspianto Guspianto, And Hubaybah Hubaybah. 2022. "Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022." *Jurnal Kesmas Jambi* 6(2): 7–16.

Rosyidi. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Gigi Dan Mulut Pendidikan Sultan Agung Semarang." *Αγαη* 15(1): 37–48.

Tarumaselej, Lita Astrid. 2020. "Pengaruh Manajemen Puskesmas Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Di Kota Ambon." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Jurnal)* 10(4): 417–22. Http://Repository.Unhas.Ac.Id/Id/Eprint/3167/3/K012182033_Tesis 1-2.

Tdia Penulis. Artikel Akses Terbuka ini didistribusikan di bawah Creative Commons Attribution (CC-BY) lisensi 4.0