

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS TAHUN 2022

Diana Kusumawati¹, Citra Maharani², Riyan Dwi Prasetyawan³

^{1,3} Program Studi Profesi Ners, STIKES Banyuwangi, Banyuwangi

² Program Studi S1 Keperawatan, STIKES Banyuwangi, Banyuwangi

*Correspondence: Diana Kusumawati

Email: kusumawati.diana0609@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan pertama yang di tuntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tersebut, namun sebaliknya jika pelayanan dirasa kurang memuaskan maka masyarakat semakin sedikit yang memanfaatkan pelayanan puskesmas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan.

Metode: penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Chi-square*.

Hasil: Hasil Analisa data faktor tangibles (bukti nyata) didapatkan nilai *p-value* sebesar $0,602 > \alpha (0,05)$, maka tidak ada hubungan antara Tangibles (bukti nyata) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan, Hasil Analisa data faktor reability (Keandalan) didapatkan nilai *p-value* $0,02 < \alpha (0,05)$, maka ada hubungan antara Reability (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan, Hasil Analisa data faktor responsiveness (ketanggapan) didapatkan nilai *p-value* $0,171 > \alpha (0,05)$, maka tidak ada hubungan antara Responsiveness (ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan, Hasil Analisa data faktor Assurance (jaminan) didapatkan nilai *p-value* $0,597 > \alpha (0,05)$, maka tidak ada hubungan antara Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan, Hasil Analisa data faktor Empaty (empati) didapatkan nilai *p-value* $0,948 > \alpha (0,05)$, maka tidak ada hubungan antara Empaty (empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan.

Kesimpulan: Faktor Reability (Keandalan) merupakan factor yang berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien. untuk itu puskemas sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus mampu mewujudkan faktor tersebut.

Kata Kunci : Tangibles; Reability; Responsiveness; Empaty; Assurance; Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Background: One indicator of the success of health services is patient satisfaction. Puskesmas is the first health service place that is demanded to be able to meet community expectations. If the public health center services provided are good, more and more people will take advantage of these services, but conversely, if the service is felt to be

unsatisfactory, fewer people will use the public health center services. The purpose of this study was to determine the factors related to patient satisfaction with health services at the Bungatan Health Center.

Method: The method used in this study was cross-sectional with a sample of 50 respondents. The sampling technique in this study used accidental sampling. Data collection used a questionnaire about factors related to patient satisfaction with health services at the public health center. The data analysis technique used in this study is the Chi-Square test.

Results: Results of analysis of tangibles factor data (real evidence) obtained a p-value of $0.602 > \alpha (0.05)$, so there is no relationship between Tangibles (real evidence) and Patient Satisfaction at the Bungatan Health Center, Results of analysis of reliability factor data (Reliability) obtained a p-value of $0.02 < \alpha (0.05)$, then there is a relationship between Reliability (Reliability) and Patient Satisfaction at the Bungatan Health Center. Results of the analysis of responsiveness factor data obtained a p-value of $0.171 > \alpha (0.05)$, then there is no relationship between Responsiveness (responsiveness) and Patient Satisfaction at the Bungatan Public Health Center. Results of the Assurance factor data analysis obtained a p-value of $0.597 > \alpha (0.05)$, so there is no relationship between Assurance (guarantee) and Patient Satisfaction At the Bungatan Health Center, the results of the Empathy factor data analysis obtained a p-value of $0.948 > \alpha (0.05)$, so there is no relationship between Empathy and Patient Satisfaction at the Bungatan Health Center.

Conclusion: Reliability factor is a factor that is significantly related to patient satisfaction. For this reason, the health center as a provider of health services must be able to realize these factors.

Keywords: Tangibles; Reliability; Responsiveness; Empathy; Assurance; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka akan semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai (Kaseger et al., 2021). Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun nonmedis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan.

Permasalahan klasik yang sering timbul dipuskesmas adalah berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat yang belum memadai, ditambahkan pula dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut banyak mempengaruhi minat masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dipuskesmas (Mernawati dan Zainafree, 2016).

Cakupan penduduk didapatkan pelayanan kesehatan menurut *World Health Organization (WHO)* tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima di Puskesmas 78,2% dari seluruh responden menyatakan puas: 80,1% laki-laki dan 77,2% perempuan (WHO, 2021). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kementerian Kesehatan RI,

2017). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Librianty, 2017). Target kepuasan pasien terhadap pelayanan di Dinas Kesehatan Situbondo adalah 80%, dimana data kepuasan yang diperoleh dari 20 puskesmas yang ada di Situbondo totalnya hanya 76% sehingga tingkat kepuasan pasien di puskesmas yang ada di Situbondo tidak memenuhi target, sementara tingkat kepuasan pelayanan di puskesmas Bungatan pada Tahun 2020 hanya sebesar 76% dan ini menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 responden pada tanggal 18 November 2021 di Puskesmas Bungatan Kabupaten Situbondo dengan menggunakan metode kuesioner, didapatkan hasil presentase ialah 71% untuk ketanggapan pelayanan, 60% untuk keandalan pelayanan, 75% untuk empati pelayanan, 83% untuk jaminan pelayanan, 80% untuk bukti nyata pelayanan, dan total nilai keseluruhan ialah 74% kepuasan pelayanan di puskesmas Bungatan dan ini menunjukkan puskesmas Bungatan masih kurang dari target kepuasan pelayanan Dinas Kesehatan Situbondo sebesar 80%.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien puskesmas. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Wulandari, 2018). Menurut Kuntoro & Istiono (2017) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.

METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional Study* yaitu penelitian yang menganalisa dan menjelaskan faktor apa sajakah yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bungatan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yaitu Tangibles (Bukti Nyata), Reability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan.

Populasi penelitian sebanyak 57 responden, Sampel penelitian sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Proses dari penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas yang dibagikan kepada pasien rawat jalan Puskesmas Bungatan yang sedang berobat pada saat penelitian dilakukan. Hasil penelitian dianalisa dengan uji *Chi-square*.

HASIL

Karakteristik Data Umum Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase (%)
Laki-Laki	26	51%
Perempuan	24	47%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 1 jenis kelamin responden Rawat Jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022, menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin responden yakni laki-laki dengan jumlah 26 orang (51%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah (n)	Presentase (%)
Remaja Akhir 17-25 thn	7	13%
Dewasa Awal 26-35 thn	19	37%
Dewasa Akhir 36-45 thn	13	25%
Lansia Awal 46-60 thn	11	21%
Total	50	100%

Berdasarkan table 2 usia responden Rawat Jalan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022, menunjukkan bahwa hampir setengahnya usia responden yakni usia dewasa awal 26-35thn dengan jumlah 19 responden (37%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3. Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Presentase (%)
SD	8	15%
SMP	17	33%
SMA	25	49%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 3 pendidikan responden Rawat Jalan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022, menunjukkan bahwa hampir setengahnya pendidikan responden yakni SMA dengan jumlah 25 responden (49%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Bekerja	23	45%
Petani	17	33%
Pedagang	10	19%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 4 pekerjaan responden Rawat Jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022, menunjukkan bahwa hampir setengahnya pekerjaan responden yakni tidak bekerja dengan jumlah 23 responden (45%).

karakteristik Data Khusus Responden

1. Tangibles (Bukti Nyata)

Tabel 5. Distribusi responden berdasarkan *tangibles* (Bukti Nyata) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Bukti Nyata	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	11	21%
Baik	39	76%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 5 didapatkan hasil penelitian sebagian besar responden Rawat jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 dengan Tangibles (Bukti Nyata) berada pada kategori baik sejumlah 27 responden (54%).

2. Reability (Keandalan)

Tabel 6. Distribusi responden berdasarkan *reability* (keandalan) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Keandalan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	5	10%
Baik	45	90%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil penelitian Hampir Seluruh responden Rawat jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 dengan Reability (keandalan) berada pada kategori Baik sejumlah 45 responden (90%).

3. Resposnsiveness (Ketanggapan)

Tabel 7. Distribusi responden berdasarkan *resposnsiveness* (Ketanggapan) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Ketanggapan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	5	10%
Baik	45	90%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 7 didapatkan hasil penelitian sebagian besar responden Rawat jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 dengan Resposiveness (Ketanggapan) berada pada kategori Baik sejumlah 33 responden (66%).

4. Assurance (Jaminan)

Tabel 8. Distribusi responden berdasarkan *assurance* (Jaminan) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungata Tahun 2022.

Jaminan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	16	32%
Baik	34	68%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 8 didapatkan hasil penelitian sebagian besar responden Rawat jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 dengan Assurance (jaminan) berada pada ketegori Baik sejumlah 34 responden (68%).

5. Empaty (Empati)

Tabel 9. Distribusi responden berdasarkan *empaty* (empati) pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungata Tahun 2022.

Empati	Jumlah (n)	Presentase (%)
Kurang	17	34%
Baik	33	66%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 9 didapatkan hasil penelitian sebagian besar responden Rawat jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 dengan Empaty (Empati) berada pada kategori kurang sejumlah 33 responden (66%).

6. Kepuasan
Tabel 10. Distribusi responden berdasarkan kepuasan pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Kepuasan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	1	2%
Puas	49	98%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel 10 didapatkan hasil penelitian sebagian besar responden Rawat jalan di Puskesmas Bungatan Situbondo Tahun 2022 dengan Kepuasan berada pada kategori kurang baik sejumlah 49 responden (98%).

7. Cross Tab Tangibles (Bukti Nyata) Dengan Kepuasan
Tabel 11. Tabulasi silang hubungan *tangibles* (bukti nyata) dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Kepuasan \ Tangibles	Puas	Tidak Puas	Total	<i>p-value</i>
Kurang	4 (26%)	7 (20%)	11 (22%)	0,602
Baik	11 (74%)	28 (80%)	39 (78%)	
Total	15 (100%)	35 (100%)	50 (100%)	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden termasuk dalam kategori Bukti Nyata Baik dan merasa tidak Puas didapatkan hasil 39 responden (78%).

8. Cross Tab Reability (keandalan) Dengan Kepuasan
Tabel 12. Tabulasi Silang Hubungan Reability (keandalan) dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Kepuasan \ Reability	Puas	Tidak Puas	Total	<i>p-value</i>
Kurang	4 (80%)	1 (20%)	5 (100%)	0,02
Baik	45 (90%)	0 (0%)	45 (90%)	
Total	49 (98%)	1 (2%)	50 (100%)	

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa hampir seluruh responden termasuk dalam kategori Keandalan Baik dan merasa Puas didapatkan hasil 45 responden (90%).

9. Cross Tab Responsiveness (Ketanggapan) dengan Kepuasan
Tabel 13. Tabulasi Silang Hubungan Responsiveness (ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Kepuasan \ Responsiveness	Puas	Tidak Puas	Total	<i>p-value</i>
Kurang	4 (26%)	13 (37%)	17 (34%)	0,171
Baik	11 (74%)	22 (63%)	33 (66%)	
Total	15 (100%)	35 (100%)	50 (100%)	

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori ketanggapan Baik dan merasa tidak puas didapatkan hasil 33 responden (66%).

10. Cross Tab Assurance (Jaminan) dengan Kepuasan
Tabel 14. Tabulasi Silang Hubungan Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Assurance \ Kepuasan	Puas	Tidak Puas	Total	<i>p-value</i>
Kurang	4 (26%)	12 (34%)	16 (32%)	0,597
Baik	11 (74%)	23 (66%)	34 (68%)	
Total	15 (100%)	35 (100%)	50 (100%)	

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori Jaminan Baik dan merasa tidak Puas didapatkan hasil 34 responden (68%).

11. Cross Tab Empaty (Empati) Dengan Kepuasan
Tabel 15. Tabulasi Silang Hubungan Empaty (Empati) dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Empaty \ Kepuasan	Puas	Tidak Puas	Total	<i>p-value</i>
Kurang	5 (33%)	12 (34%)	17 (34%)	0,948
Baik	10 (67%)	23 (66%)	33 (66%)	
Total	15 (100%)	35 (100%)	50 (100%)	

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori Empaty Baik dan merasa tidak Puas didapatkan hasil 33 responden (66%).

PEMBAHASAN
1. Tangibles (Bukti Nyata) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022.

Berdasarkan hasil analisa uji *Chi-square* diperoleh nilai *p-value* 0,602 (*p-value* > 0,05), maka tidak ada hubungan yang signifikan antara Tangibles (bukti nyata) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Tahun 2022. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2021) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara *tangibles* (bukti nyata) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Aur Beduri Tahun 2021.

Tampilan/bukti fisik/berwujud merupakan jasa pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir yang nyaman dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk dan jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan, dalam hal ini para pengguna jasa mengutamakan indra (mata, telinga dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misalnya ruang pasien yang bersih, nyaman, dilengkapi dengan kursi, lantai berkeramik, TV, peralatan yang lengkap, seragam staf yang rapi menarik dan bersih (Wahyuni, 2018).

Pengetahuan responden tentang kepuasan pada aspek *tangibles* (bukti nyata) diantaranya meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik, seperti ruang perawatan, gedung dan ruang yang nyaman, tersedianya tempat parkir yang memadai, kebersihan dan

kerapian, kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan, perlengkapan peralatan komunikasi dan perawatan. Kepuasan ditunjukkan oleh individu sumberdaya manusia, menjadi penilaian dalam mengaplikasikan aktivitas kerjanya yang dapat dinilai dari bentuk pelayanan fisik yang ditunjukkan. Bentuk pelayanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan (Agustiansyah *et al.*, 2021).

Penilaian hampir seluruh pasien yang menyatakan obat-obatan yang di terima kurang lengkap dan kurang memuaskan, hal tersebut perlu mendapatkan perhatian dari pihak pengelola puskesmas Bungatan bahwa kepuasan pasien dalam lengkapnya obat-obatan yang diterima oleh pasien juga mempengaruhi kepuasan, sehingga keluhan dan ketidakpuasan pasien dalam hal kurangnya obat-obatan yang diterima oleh pasien dapat dikurangi seminimal mungkin. Sebab boleh jadi keluhan pasien yang tidak di perhatikan dimasa yang akan datang akan mempengaruhi *image* dan persepsi pasien yang sebelumnya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pada akhirnya akan berbalik menjadi tidak puas juga.

2. **Reability (Keandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022**

Hasil analisis uji *Chi-square* pada faktor *reability* (keandalan) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *p-value* 0,02 (*p-value* < 0,05), maka artinya ada hubungan yang signifikan antara *reability* (keandalan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2018) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara *reability* (keandalan) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Tahun 2018.

Reability (keandalan) merupakan kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tepat. Menurut Supardi *et al.* (2008) *reability* (keandalan) adalah penilaian pasien terhadap kemampuan tenaga kesehatan. Keandalan, kualitas pelayanan diukur dari *performance* atau penampilan secara fisik yang meyakinkan dan dapat dipercaya. *Reliabilitas* dibuktikan dengan penampilan dan cara berpakaian yang bersih dan rapi, lengkap dengan identitas dan penampilan percaya diri petugas serta keramahan, kesopanan dan menghormati pasien (Wahyuni, 2018).

Keandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas pelayanan yang tinggi sesuai keandalan individu pegawai. Keandalan dari seorang pegawai yang berprestasi, dapat dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya (Agustiansyah *et al.*, 2021).

Faktor keandalan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungatan dapat disebabkan oleh para petugas puskesmas yang cukup andal dalam memberikan pelayanan sesuai tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif, handal dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja yang dimiliki oleh para petugas medis yang ada di Puskesmas Bungatan yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Adapun beberapa pasien yang merasa kurang puas pada penilaian yang menyatakan jadwal *visite* dokter kurang tepat atau tidak sesuai dengan jadwal yang tertera di papan informasi.

3. **Responsiveness (ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022**

Hasil analisis uji *Chi-square* pada faktor *responsiveness* (ketanggapan) dengan kepuasan pasien didapatkan *p-value* 0,171 (*p-value* > 0,05), artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2021) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *responsiveness* (Ketanggapan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Aur Beduri Tahun 2021.

Ketanggapan yaitu respon atau kesiagapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien (Wahyuni, 2018). *Responsiveness* adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi dan Hamdani, 2009). *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Pegawai yang profesional akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen (Librianty, 2017).

Faktor ketanggapan yang tidak berhubungan dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan dapat disebabkan oleh penilaian yang menyatakan pelayanan petugas administrasi di puskesmas terlalu berbelit-belit sehingga membuat beberapa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tidak hanya itu kurang tanggapnya pelayanan yang membuat petugas lambat dalam menanggapi keluhan dari pasien sehingga pasien dibiarkan lama menunggu dan membuat pasien merasa kurang puas dengan apa yang diberikan oleh petugas puskesmas bungatan.

4. Assurance (jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Hasil analisis uji *Chi-square* pada faktor *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien didapatkan nilai *p-value* 0,597 (*p-value*>0,05), artinya tidak ada hubungan signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Santoso (2021) yang memperlihatkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan Pasien di Puskesmas Aur Beduri Tahun 2021.

Jaminan merupakan kemampuan memberikan jasa untuk menimbulkan rasa percaya oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan, indikatornya yaitu jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu, Jaminan tersebut juga meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan yang artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan, kesopanan yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan, kredibilitas meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan seperti reputasi, prestasi dan lain sebagainya (Wahyuni, 2018).

Faktor jaminan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bungatan ini disebabkan oleh jasa yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan pasien, dokter dirasa kurang menjelaskan tentang prosedur tindakan yang akan dilakukan kepada responden, kebanyakan dokter langsung melakukan tindakan tanpa memberitahu tentang

apa yang akan di lakukan selama perawatan sehingga pasien merasa kurang terjamin keamanannya dan membuat pasien kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Empaty (empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bungatan Tahun 2022

Hasil analisis uji *Chi-square* pada faktor *empaty* (empati) dengan kepuasan pasien diperoleh *p-value* 0,948 (*p-value* > 0,05), maka tidak ada hubungan yang signifikan antara *empaty* (empati) dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Alim *et al.* (2019) yang menyatakan tidak ada hubungan antara *empaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar Tahun 2019.

Empati berupa pemberian layanan secara individu dengan penuh perhatian dan sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien, misalnya petugas mau mendengarkan keluhan pasien dan membantu menyelesaikan, petugas tidak acuh tak acuh, selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta memperhatikan apa yang disampaikan oleh klien, mudah dihubungi, selalu memberikan perhatian pada klien seperti memperhatikan keadaan dan keluhan pasien atau keluarga pasien, karena komunikasi dengan pasien sangat berperan pada penderita penyakit kronis dan degeneratif (Wahyuni, 2018). Muninjaya (2004) menyebutkan bahwa empati atau kepedulian yang diberikan petugas kesehatan akan menyentuh emosi pasien yang tentunya hal ini akan berdampak pada tingkat kepatuhan pasien terhadap rencana pengobatan. Tingkat kepatuhan ini akan tentu membuat rencana pengobatan berjalan dengan baik hingga tercapinya harapan pasien ini, akan dapat menimbulkan kepuasan pasien tersebut atas pelayanan kesehatan yang diterima. Empaty merupakan persepsi pasien yang dinilai berdasarkan kesopanan dan keramahan pemberian layanan individu dengan penuh perhatian dan memenuhi kebutuhan dan senantiasa membantu pasien walau tanpa diminta. Sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah, sopan dan santun serta selalu memberikan salam dan bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan (Kuntoro & Istiono, 2017).

Empathy dapat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan responden tentang bagaimana sikap saling menghargai dan saling menghormati antar sesama. Seseorang dengan tingkat pendidikan rendah cenderung memiliki wawasan terbatas yang menyebabkan orang tersebut cenderung sulit untuk menerima informasi. Faktor empati tidak berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskemas Bungatan disebabkan oleh persepsi beberapa pasien yang tidak merasa puas karena kurangnya komunikasi antar petugas puskesmas dengan pasien sehingga membuat petugas yang ada di puskesmas kurang memperhatikan dan memahami pasien, dan para petugas medis dirasa belum sepenuhnya menganggaap pasien itu seperti keluarga mereka sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data diperoleh kesimpulan bahwasannya hanya faktor *reability* (keandalan) yang berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas di Puskesmas Bungatan Tahun 2022 daripada faktor-faktor yang lain seperti *tangibles* (bukti nyata), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati). Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan harus mampu meningkatkan factor *reability* (keandalan) tersebut untuk dapat mengoptimalkan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH:

Kepada Ketua STIKES Banyuwangi DR. H. Soekardjo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami dalam menyelesaikan penelitian ini, Kepala Puskesmas Bungatan yang telah bersedia memberikan izin sebagai tempat penelitian serta

seluruh responden yang telah terlibat dalam penelitian ini.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustiansyah, A., Mus, A.R., & Mahfudnurnajamuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Di Rumah Sakit Umum St. Madyang Kota Palopo. *Tata Kelola*, 8(1), 36–65. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v8i1.454>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kuntoro, W. dan Istiono, W. 2017. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp.140-47.
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10–17. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/178>
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat: Jakarta*.
- Mernawati, M. & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Santoso, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan dan Sains Terapan STIKes Merangin*, (7)2, 58-66.
- Supardi, S., Handayani, S. R., & Notosiswoyo, M. (2008). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas (Analisa Data SKRT 2004). *Buletin Penelitian Kesehatan*, 36(3), 134–14. <http://ejournal.litbang.depkes.go.id/index.php/BPK/article/view/2167/1119>
- Wahyuni, A. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang Tahun 2018.
- WHO. (2021). Patient satisfaction and experience at migrant health centres in Turkey. <http://apps.who.int/>
- Wulandari, A. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. *Skripsi*, 20–22. http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjI2YTdhYmUzNzAzNTlmZTk1M2VjOTg3YzU1NWQ2ZTQ1OTQzZTRkOQ==.pdf