

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI BALAI PEMERIKSAAN ANAK PUSKESMAS KALITANJUNG KOTA CIREBON TAHUN 2024

Nur Arofah* *Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, Cirebon, Indonesia Email: arofah.stikescrib@gmail.com Awis Hamid Dani** **Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, Cirebon, Indonesia Syah Dewa Putra Guritno ***Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cirebon, Cirebon, Indonesia	Info Artikel: Diterima: 2 Desember 2024 Disetujui: 28 Desember 2024 Diterbitkan: 30 Desember 2024
---	---

Abstrak

Kepuasan pasien adalah perbandingan antara harapan dan realitas pelayanan kesehatan yang diterima. Terdapat lima dimensi kepuasan pasien: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi sebanyak 503 pasien, dengan 84 sampel yang dipilih secara *accidental sampling* di Balai Pemeriksaan Anak Puskesmas Kalitanjung, Kota Cirebon. Data dikumpulkan melalui wawancara menggunakan kuesioner dan dianalisis secara statistik menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67,9% pasien merasa kurang puas. Sebanyak 69% pasien menilai bukti fisik kurang lengkap, 66,7% menilai kehandalan tidak baik, 64,3% menilai daya tanggap tidak baik, 52,4% menilai jaminan tidak baik, dan 59,5% menilai empati tidak baik. Uji *chi-square* menunjukkan nilai *p-value* 0,000 (<0,05) untuk semua dimensi, sehingga terdapat hubungan antara kelima dimensi tersebut dengan kepuasan pasien. Diperlukan peningkatan fasilitas pelayanan dan komunikasi petugas dengan pasien. Selain itu, petugas disarankan mengikuti sosialisasi dan uji kompetensi secara berkala yang diadakan oleh dinas kesehatan maupun pihak eksternal.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Lima Dimensi Kepuasan

Abstract

Patient satisfaction is the comparison between expectations and the reality of the healthcare services received. There are five dimensions of patient satisfaction: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this research is to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction levels. This study uses a quantitative method with a cross-sectional design. The population consisted of 503 patients, with 84 samples selected through accidental sampling at the Child Examination Hall of Puskesmas Kalitanjung, Cirebon City. Data were collected through interviews using questionnaires and statistically analyzed using the chi-square test. The research results show that 67.9% of patients feel dissatisfied. As many as 69% of patients rated the physical evidence as incomplete, 66.7% rated the reliability as poor, 64.3% rated the responsiveness as poor, 52.4% rated the assurance as poor, and 59.5% rated the empathy as poor. The chi-square test showed a p-value of 0.000 (<0.05) for all dimensions, indicating a relationship between these five dimensions and patient satisfaction. An improvement in service facilities and communication between staff and patients is required. In addition, staff are advised to participate in periodic socialization and competency tests organized by the health department or external parties.

Keywords: Patient Satisfaction, Five Dimensions of Satisfaction

PENDAHULUAN

Sebagai penyelenggara layanan kesehatan, puskesmas harus memenuhi harapan pasien dan masyarakat karena kemajuan teknologi saat ini yang semakin maju. Jika pelayanan diberikan dengan baik, masyarakat akan senang dan akan kembali untuk memanfaatkannya. Tingkat perasaan seseorang yang dibandingkan antara kenyataan dan harapan mereka adalah kepuasan⁽¹⁾.

Kepuasan pasien dalam penggunaan layanan kesehatan pada dasarnya memiliki hubungan yang dekat dengan proses dan hasil pelayanan kesehatan, baik pelayanan medis maupun non-medis. Menurut data cakupan World Health Organization (WHO) tentang tingkat kepuasan menyeluruh yang mereka dapatkan di Puskesmas 78,2% menyatakan puas, diantaranya 80,1% laki-laki dan 77,2% perempuan⁽²⁾. Berbicara mengenai kepuasan pasien di Asia Tenggara, terdapat hanya sekitar 35% dari pengguna layanan kesehatan mengatakan bahwa mereka puas dengan layanan yang mereka terima, dan 55% lainnya mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima⁽³⁾.

Konsep yang dikemukakan oleh Parsuraman dalam Jayanti (2016) faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah 5 (lima) dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*) yang berkaitan dengan fasilitas dan peralatan fisik, tenaga kerja, dan sumber daya yang digunakan untuk menyediakan layanan, keandalan (*reability*) kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien sesuai harapan mereka dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan andal, daya tanggap (*responsiveness*) kemampuan karyawan untuk membantu pasien dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan atau keluhan mereka, jaminan (*assurance*) mencakup rasa percaya diri yang ditunjukkan oleh petugas, termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan keamanan yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan dan empati (*empathy*) kemampuan untuk memahami kebutuhan unik pasien dan memberikan perhatian khusus.

Data yang dikumpulkan di Indonesia pada tahun 2020 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 42,8%⁽⁴⁾. Ini jauh di bawah standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang menetapkan tingkat kepuasan pasien sebesar 95%⁽⁵⁾. Kualitas pelayanan yang tinggi sangat penting untuk kepuasan pasien saat menggunakan layanan kesehatan. Ini juga berlaku untuk unit pelayanan yang ada di Puskesmas, terutama di Balai Pemeriksaan (BP) Anak, tempat pasien menerima perawatan medis. Kualitas pelayanan di BP Anak sama dengan unit pelayanan umum seperti Balai Pemeriksaan Umum (BPU), hanya saja usia pasien yang diperiksa adalah dari 0 hingga 18 tahun. Oleh karena itu, sangat penting untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien.

Terdapat berbagai faktor yang sering menjadi masalah terkait kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di puskesmas. Hal ini mencakup lima dimensi kepuasan yang dijelaskan oleh Muninjaya dalam Akmaliah (2016). Pertama, bukti fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi yang tersedia. Kedua, kehandalan (*reliability*), yang mencakup pelayanan yang dilakukan sesuai jadwal, kemudahan prosedur, serta pemberian layanan, pengobatan, dan perawatan secara cepat, tepat, dan dapat diandalkan. Ketiga, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respons petugas kesehatan terhadap keluhan pasien. Keempat, jaminan (*assurance*), yang mencerminkan kemampuan dan pengetahuan petugas kesehatan dalam membangun kepercayaan pasien. Terakhir, empati (*empathy*), yakni kemampuan petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan baik, bersikap perhatian, dan memahami kebutuhan pasien secara menyeluruh⁽⁶⁾.

Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berada dibawah naungan Dinas Kesehatan Kota Cirebon dengan rata-rata kunjungan pasien per hari mencapai 103 pasien. Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester ganjil yaitu untuk periode di bulan Januari hingga Juni Tahun 2024 yang dilakukan oleh Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon, secara umum Indeks Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon sebesar 83,68% dimana angka tersebut sudah masuk dalam kategori baik dengan nilai ambang batasnya adalah 76,61%⁽⁷⁾.

Selain itu, Indeks Kepuasan Pasien Puskesmas Kalitangjung pada semester genap tahun 2023 dari Juli hingga Desember adalah 80,2%, yang menunjukkan peningkatan sebesar 3,48% dalam kepuasan pasien dengan layanan kesehatan yang diberikan⁽⁷⁾. Namun, peneliti ingin mempelajari lebih lanjut Indeks Kepuasan Pasien di semua unit pelayanan Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon. Untuk melakukan ini, mereka menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil studi pendahuluan tentang Indeks Kepuasan Pasien di 8 unit pelayanan di Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon pada tanggal 4 hingga 9 Juni 2024. Dengan menggunakan data Laporan Mutu semester ganjil dari Januari hingga Juni 2024, peneliti menemukan hasil 84,95% untuk unit Pendaftaran dan Rekam Medis, 85,54% untuk unit Farmasi, dan 85,15% untuk unit Kesehatan Gigi dan Mulut. Selain itu, studi pendahuluan sebelumnya tentang fenomena 5 (lima) dimensi kepuasan di BP Anak Puskesmas Kalitangjung, yang dilakukan pada tanggal 12 dan 13 Juli 2024, menemukan hasil bahwa 6 (enam) dari responden menyatakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) tidak baik, 6 (enam) menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) tidak baik, 8 orang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*), 6 (enam) menyatakan bahwa empati (*empathy*) tidak baik, dan 6 (enam) menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) tidak baik.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Balai Pemeriksaan Anak Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon Tahun 2024". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien di Balai Pemeriksaan Anak Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon berhubungan dengan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross-sectional study*. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan mencakup 503 pasien yang sedang menjalani pengobatan di Balai Pemeriksaan Anak Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon dengan rentang usia 0-18 tahun. Waktu penelitian adalah bulan Mei 2024. Terdapat kendala dalam penelitian ini yaitu populasi yang merupakan anak-anak, Namun, karena seluruh populasi terdiri dari pasien anak-anak yang belum mampu memberikan penilaian objektif terhadap pelayanan yang diterima, peneliti memutuskan bahwa sampel akan diwakili oleh orang tua atau wali yang mendampingi anak tersebut. Orang tua dipilih sebagai sampel karena mereka dianggap lebih memahami dan dapat memberikan penilaian yang valid mengenai kualitas pelayanan yang diterima anaknya. *Accidental sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel dengan jumlah sebanyak 84 responden.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah kuesioner yang diadaptasi dari penelitian Yustikadevi (2022). Kuesioner tersebut mencakup pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien, seperti dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Alternatif jawaban untuk variabel dependen, yaitu kepuasan pasien, terdiri dari dua kategori: "puas" dan "tidak puas." Sementara itu, variabel independen mencakup dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan kehandalan (*reliability*).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner, serta data sekunder yang diambil dari Laporan Mutu Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat, di mana uji statistik yang digunakan adalah Pearson Chi-Square.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil analisis univariat berdasarkan dimensi Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalitangjung Kota Cirebon tahun 2024 adalah

sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Kepuasan Pasien pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024.

No	Dimensi	Kategori	N	Persentase %
1	Bukti Fisik	Kurang Lengkap	58	69,0
		Lengkap	26	31,0
		Jumlah	84	100,0
2	Kehandalan	Tidak Baik	56	66,7
		Baik	28	33,3
		Jumlah	84	100,0
3	Daya Tanggap	Tidak Baik	54	64,3
		Baik	30	35,7
		Jumlah	84	100,0
4	Jaminan	Tidak Baik	44	52,4
		Baik	40	47,6
		Jumlah	84	100,0
5	Empati	Tidak Baik	50	59,5
		Baik	34	40,5
		Jumlah	84	100,0
6	Kepuasan Pasien	Kurang Puas	57	67,9
		Puas	27	32,1
		Jumlah	84	100,0

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebagian besar responden 58 (69,0%) menyatakan dalam kategori kurang lengkap. Kehandalan (*reliability*) sebagian besar responden 56 (66,7%) menyatakan dalam kategori tidak baik. Daya tanggap (*responsiveness*) sebagian besar responden 54 (64,3%) menyatakan dalam kategori tidak baik. Jaminan (*assurance*) sebagian besar responden 44 (52,4%) menyatakan dalam kategori tidak baik. Empati (*empathy*) sebagian besar responden 50 (59,5%) menyatakan dalam kategori tidak baik. Kepuasan pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan Pasien sebagian besar responden 57 (67,9%) menyatakan kurang puas.

Peneliti melakukan analisis bivariat pada Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di BP Anak Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024. Pengujian ini menggunakan uji statistik *chi-square*.

Tabel 2. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*), dengan Kepuasan Pasien pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024.

Dimensi	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Kurang Puas		Puas				
		n	%	n	%	N	%	
Bukti Fisik	Kurang Lengkap	47	81,0%	11	19,0%	58	100,0%	0,000
	Lengkap	10	38,5%	16	61,5%	26	100,0%	
	Jumlah	57	67,9%	27	32,1%	84	100,0%	

Berdasarkan tabel 2 terdapat hampir seluruhnya 47 pasien (81,0%) menyatakan bukti fisik (*tangible*) dalam kategori kurang lengkap dan merasa kurang puas sedangkan sebagian besar menyatakan bukti fisik lengkap merasa puas yaitu sebanyak 16 pasien (61,5%). Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024 (*P value* 0,000).

Tabel 3. Hubungan Kehandalan (*Reliability*), dengan Kepuasan Pasien pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024.

Dimensi	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Kurang Puas		Puas				
		n	%	n	%	N	%	
Kehandalan	Tidak Baik	47	83,9%	9	16,1%	56	100,0%	0,000
	Baik	10	35,7%	18	64,3%	28	100,0%	
	Jumlah	57	67,9%	27	32,1%	84	100,0%	

Berdasarkan tabel 3 terdapat hampir seluruhnya 47 pasien (83,9%) menyatakan kehandalan (*reliability*) dalam kategori tidak baik dan merasa kurang puas sedangkan sebagian besar menyatakan bahwa kehandalan baik merasa puas yaitu sebanyak 18 pasien (64,3%). Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukan bahwa ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024 (*P value* 0,000).

Tabel 4. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024.

Dimensi	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Kurang Puas		Puas				
		n	%	n	%	N	%	
Daya Tanggap	Tidak Baik	44	81,5%	10	18,5%	54	100,0%	0,001
	Baik	13	43,3%	17	56,7%	30	100,0%	
	Jumlah	57	67,9%	27	32,1%	84	100,0%	

Berdasarkan tabel 4 terdapat hampir seluruhnya 44 pasien (81,5%) menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) dalam kategori tidak baik dan merasa kurang puas sedangkan sebagian besar menyatakan bahwa daya tanggap baik merasa puas yaitu sebanyak 17 pasien (56,7%). Berdasarkan tabel 9 diatas menunjukan bahwa ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024 (*P value* 0,001).

Tabel 5. Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024.

Dimensi	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Kurang Puas		Puas				
		n	%	n	%	N	%	
Jaminan	Tidak Baik	39	88,6%	5	11,4%	44	100,0%	0,000
	Baik	18	45,0%	22	55,0%	40	100,0%	
	Jumlah	57	67,9%	27	32,1%	84	100,0%	

Berdasarkan tabel 5 terdapat hampir seluruhnya 39 pasien (88,6%) menyatakan jaminan (*assurance*) dalam kategori tidak baik dan merasa kurang puas sedangkan sebagian besar menyatakan bahwa jaminan baik merasa puas yaitu sebanyak 22 pasien (55,0%). Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukan bahwa ada hubungan antara (*assurance*) dengan kepuasan pasien di BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024 (*P value* 0,000).

Tabel 6. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien pada pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024.

Dimensi	Kategori	Kepuasan Pasien				Jumlah		P-Value
		Kurang Puas		Puas				
		n	%	n	%	N	%	
Empati	Tidak Baik	42	84,0%	8	16,0%	50	100,0%	0,000
	Baik	15	44,1%	19	55,9%	34	100,0%	
	Jumlah	57	67,9%	27	32,1%	84	100,0%	

Berdasarkan tabel 6 terdapat hampir seluruhnya 42 pasien (84,0%) menyatakan empati (*empathy*) dalam kategori tidak baik dan merasa kurang puas sedangkan sebagian besar menyatakan bahwa empati baik merasa puas yaitu sebanyak 19 pasien (55,9%). Berdasarkan tabel 11 diatas menunjukkan bahwa ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon Tahun 2024 (*P value* 0,000).

PEMBAHASAN

Kemampuan sebuah organisasi untuk menampilkan eksistensinya kepada pihak luar tercermin melalui keandalan sarana dan prasarana fisik, serta kondisi lingkungan sekitar. Hal ini menjadi bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Aspek tersebut mencakup fasilitas fisik seperti gedung dan gudang, teknologi yang digunakan, serta penampilan karyawan⁽⁸⁾. Salah satu komponen penting dari kualitas layanan kesehatan adalah bukti fisik, yang merujuk pada elemen nyata yang dapat dilihat, dirasakan, atau dialami oleh pasien dan pengunjung fasilitas kesehatan. Bukti fisik berfungsi sebagai representasi atau indikator kualitas layanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pasien pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024 sebagian besar 58 (69,0%) menyatakan bukti fisik (*tangibles*) kurang lengkap. Kebersihan, kerapian serta kenyamanan begitupun dengan penataan ruangan yang ergonomis dan nyaman belum didapatkan dalam kategori baik berdasarkan dari pernyataan responden.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Merry (2022) bahwa didapatkan hasil kurang puas sebanyak 27 (54,0%) pasien dari total 50 pasien yang diteliti⁽⁹⁾. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Sihalohe (2022) didapatkan hasil bahwa sebanyak 41 (64,1%) pasien dari total 64 pasien yang diteliti merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Santa Elisabeth Kota Medan pada rawat inap⁽¹⁰⁾.

Pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang handal, yang berarti bahwa setiap petugas kesehatan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang kompeten, keahlian yang mumpuni, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang memuaskan tanpa keluhan atau kesan negatif yang berlebihan⁽⁸⁾.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pasien pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024 sebagian besar 56 (66,7%) menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak baik. Petugas kesehatan tidak hanya tidak mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan pengetahuan mereka, tetapi mereka juga tidak tahu bagaimana memberikan pelayanan yang kurang sesuai dengan keluhan pasien.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Emilia (2016) bahwa didapatkan hasil kurang memuaskan pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 62 (62%) pasien dari total 100 pasien yang diteliti⁽¹¹⁾. Menurut Sri Emilia (2016) Pelayanan kesehatan harus dapat memberikan pelayanan yang handal, yang berarti bahwa setiap petugas kesehatan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang kompeten, keahlian yang mumpuni, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang memuaskan tanpa keluhan atau kesan negatif yang berlebihan.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, petugas layanan seharusnya siap membantu masyarakat atau pasien dengan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan. Ketidakjelasan prosedur dan menunda pelanggan tanpa alasan yang jelas dapat menyebabkan pandangan buruk tentang kualitas pelayanan publik, termasuk ketidakmampuan untuk mengatasi masalah segera.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pasien pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024 sebagian besar 54 (64,3%) menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) tidak baik. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap terhadap keluhan pasien, serta kemampuan petugas dalam

memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, belum mendapatkan respons yang baik dari setiap peserta.

Sejalan dengan penelitian Sri Emilia (2016) bahwa didapatkan hasil kurang memuaskan pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 80 (80%) pasien dari total 100 pasien yang diteliti(11). Sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Merry (2022) bahwa didapatkan hasil dalam kategori sedang pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 28 (56,0%) pasien dari total 50 pasien yang diteliti dimana terdapat dua kategori penilaian yaitu sedang dan baik(9).

Menurut Tjiptono dalam Hasyim (2019) Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada Perusahaan. Beberapa elemennya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan, dan sopan santun. Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan karyawan dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan dan keyakinan mereka(8).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pasien pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024 sebagian besar 44 (52,4%) menyatakan jaminan (*assurance*) tidak baik. Kemampuan dokter untuk menentukan diagnosis penyakit yang tidak baik dapat berdampak pada kepuasan pasien, menurut temuan bahwa responden mengatakan bahwa layanan tersebut tidak sopan dan ramah.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Merry (2022) bahwa didapatkan hasil dalam kategori sedang pada dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 32 (64,0%) pasien dari total 50 pasien yang diteliti dimana terdapat dua kategori penilaian yaitu sedang dan baik(9).

Kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami, merasakan, dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan emosional, psikologis, dan fisik pasien dikenal sebagai empati dalam pelayanan kesehatan. Ini adalah komponen penting dari pengalaman layanan yang berkualitas tinggi yang berdampak pada kepuasan pasien.

Pada layanan kesehatan, empati didefinisikan sebagai perhatian tulus kepada pasien dengan memahami kebutuhan pasien, berdasarkan jawaban tiap responden. Petugas kesehatan harus berkomunikasi dengan baik, memprioritaskan kebutuhan pasien dan bertindak demi kepentingan pasien.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa pasien pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024 sebagian besar 50 (59,5%) menyatakan empati (*empathy*) tidak baik. Faktor empati (*empathy*) dinyatakan dengan buruk karena kurangnya komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien, yang menyebabkan mereka kurang memahami apa yang dibutuhkan pasien atau harapan pasien selama perawatan. Empati merujuk pada rasa peduli yang seharusnya dimiliki oleh setiap petugas kesehatan ketika melayani pasien sehingga pasien merasa puas dengan perawatan mereka.

Bukti fisik (*tangible*) adalah bagian dari kelengkapan fasilitas dan tampilan fisik pelayanan yang diberikan oleh jasa pelayanan kesehatan. Sarana prasarana yang dapat dinilai langsung oleh pasien adalah salah satu contoh bukti fisik(12).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon (*p-value* 0,000). Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwitasari dkk. (2023) dengan judul "Hubungan Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang" menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) memiliki korelasi positif dengan kepuasan pasien, dengan *p-value* 0.000(12). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Saputra pada tahun 2019 dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Idaman Kota

Banjar Baru" juga menunjukkan hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) dan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru pada tahun 2018(13).

Menurut peneliti sendiri, kepuasan pasien erat terkait dengan bukti fisik seperti fasilitas penunjang dalam proses pelayanan kesehatan. Dengan kemajuan teknologi, setiap proses pelayanan kesehatan akan lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan pasien dan tenaga kesehatan.

Pelayanan kesehatan harus handal dalam memberikan layanan, yang berarti setiap tenaga kesehatan yang bertugas harus memiliki pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi untuk memastikan bahwa hasil yang diberikan memuaskan, tanpa keluhan atau kesan yang berlebihan tentang bagaimana layanan tersebut diterima oleh masyarakat(8).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon (*p-value* 0,000). Begitupun dengan penelitian Kusumawati (2023) yang berjudul "Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022" hasil uji Chi-square pada faktor kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien diperoleh nilai *p-value* 0,02 ($< 0,05$), maka artinya ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskemas Bungatan Tahun 2022(2).

Menurut peneliti, untuk mencapai kepuasan pasien, kehandalan dari setiap sumber daya manusia sangat penting. Ini karena petugas kesehatan dengan pengetahuan dan keahlian yang tinggi akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keluhan pasien dan efisiensi waktu pelayanan, sehingga tidak berbelit-belit.

Pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dikenal sebagai dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Pelayanan ini hanya dapat diberikan oleh tenaga kesehatan yang profesional, sehingga pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima(8). Daya tanggap (*responsivitas*) adalah cara seorang profesional kesehatan bertindak, baik saat memberikan informasi kesehatan maupun saat sabar dan siap menangani setiap keluhan pasien(13).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon (*p-value* 0,001). Sejalan dengan penelitian Saputra (2019) yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Idaman Kota Banjar Baru" hasil uji statistik *p-value* 0,000 ($< 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru tahun 2018(13). Adapun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Lusiana (2020) bahwa hasil uji statistik diketahui nilai *p-value* 0,001 yang artinya terdapat hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di RSUD Kota Tangerang(14).

Menurut asumsi peneliti, daya tanggap (*responsiveness*) sangat penting untuk menjamin kepuasan pasien karena pasien butuh pelayanan yang cepat, tidak mau berlama-lama, dan ingin segera istirahat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan layanan kesehatan yang cepat dan tanggap, serta sabar menanggapi setiap keluhan pasien.

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kemampuan, kebebasan, dan keahlian yang harus dimiliki dengan baik oleh setiap tenaga kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan sehingga pasien merasakan kepercayaan dan keyakinan ketika mereka mendapatkan perawatan, serta bebas dari bahaya, kekhawatiran, dan keraguan saat mereka menerima perawatan(12).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon (*p-value* 0,000). Hasil ini

sejalan dengan hasil penelitian Kurniawan (2022), didapatkan hasil bahwa nilai p-value adalah 0,000 dan nilai α pada nilai signifikansi 5% adalah 0,05. Maka, berdasarkan ketentuan di atas, didapatkan hasil bahwa 0,000 ($<0,05$) yang berarti kesimpulannya adalah ada hubungan antara pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien(15).

Menurut asumsi peneliti, pasien harus mendapatkan pelayanan yang dapat menjamin dirinya dari pengobatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Oleh karena itu, jika tenaga kesehatan tidak memiliki kompetensi dalam bidangnya, pasien akan merasa ragu terhadap pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien mencakup hubungan dan komunikasi yang ada antara petugas kesehatan dan pasien yang berkunjung. Semakin baik komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, semakin yakin pasien akan mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan(15).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Kota Cirebon (*p-value* 0,000). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Saputra (2019) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Idaman Kota Banjar Baru” hasil uji statistik diketahui nilai p-value 0,000 ($< 0,05$), yang berarti ada hubungan yang signifikan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di RSDI Kota Banjarbaru(13).

Peneliti berpendapat bahwa aspek empati (*empathy*) akan berkontribusi pada kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi petugas kesehatan untuk memahami keadaan pasien dan memberikan layanan kesehatan terbaik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di BP Anak Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024” yang dilakukan terhadap 84 responden, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden 57 (67,9%) merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024, sebagian besar responden 58 (69,0%) menyatakan Bukti Fisik (*Tangible*) kurang lengkap, sebagian besar responden 56 (66,7%) menyatakan Keandalan (*Reliability*) tidak baik, sebagian besar responden 54 (64,3%) menyatakan Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak baik, sebagian besar responden 44 (52,4%) menyatakan Jaminan (*Assurance*) tidak baik, sebagian besar responden 50 (59,5%) menyatakan Empati (*Empathy*) tidak baik pada BP Anak di Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024.

Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan Kepuasan Pasien di BP Anak Puskesmas Kalitanjung Tahun 2024.

SARAN

Perlu adanya peningkatan terhadap fasilitas penunjang pelayanan dan petugas diharapkan dapat menjalin komunikasi dengan baik kepada pasien serta petugas diharapkan mengikuti setiap sosialisasi atau uji kompetensi berkala yang dilaksanakan oleh dinas kesehatan maupun pihak eksternal.

Daftar Pustaka

1. Lussianda EO. Pengaruh kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sekolah tinggi ilmu ekonomi persada bunda pekanbaru. FORUM EKONOMI [Internet]. 2019;21(2):126–31. Tersedia pada: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
2. Kusumawati D, Maharani C, Prasetyawan RD. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tahun 2022. Nursing Information Journal. 6 Februari 2023;2(2):62–72.
3. Sebrin, Fathia Rahman. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Semen Padang Hospital. [Padang]: Universitas Andalas; 2023.
4. Ince Umami Kalsum Azis, La Ode Muhammad Sety, Lade Albar Kalza. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SE-KOTA KENDARI TAHUN 2022. Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan. 2023;4(1).
5. N Yunita. Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Drh Idaman Banjarbaru. Jurnal Kesehatan Indonesia. Juli 2022;
6. Akmaliah. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Baros Kota Sukabumi. . Jurnal Stikesmi. 2016;
7. Mutu. Laporan Survei Kepuasan Pelanggan UPT Puskesmas Kalitanjung. 2024.
8. Hasyim. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar Tahun 2019 [Thesis]. [Makassar]: UIN Alauddin Makassar; 2019.
9. Merry Moy Mita. Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di RSU Haji Medan. Serat Acitya. 14 September 2023;11(1):116–25.
10. Fanny Meylita Sihaloho. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN. [Medan]: STIKes Santa Elisabeth; 2022.
11. Sri Emilia. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa, Kabupaten Cirebon. [Jakarta]: UIN Jakarta; 2016.
12. Purwitasari S, Suryawati C, Purnami CT. Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. Holistik Jurnal Kesehatan. 9 Juli 2023;17(4):277–84.
13. Saputra, Ariani. HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS DI RUMAH SAKIT DAERAH IDAMAN KOTA BANJARBARU. Borneo Nursing Journal. 2019;1(1).
14. Lusiana. ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM DI RSUD KOTA TANGERANG TAHUN 2019 [Thesis]. [Jakarta]: UPN Veteran Jakarta; 2019.
15. Kurniawan. HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT [Thesis]. [Lampung]: Universitas Lampung; 2022.