

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh

Syarifah Fazhila Azzahra^{*1}, Tahara Dilla Santi², Nopa Arlianti³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No.91, Batoh, Banda Aceh, Indonesia

**Correspondent Email : syarifahfzhilaazzahra00@gmail.com*

Diterima: 24 Juli 2025 | Disetujui: 4 Agustus 2025 | Diterbitkan: 5 Agustus 2025

Abstract. *Patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of general polypatients at the Baiturrahman Community Health Center in Banda Aceh. This research contains descriptive analytics with a cross sectional design. The population in this study were patients who came to the Baiturrahman Community Health Center general clinic from January to December 2023, totaling 368 people, with a sample of 80 people and taken using accidental sampling technique, the research was conducted on January 22-31 2024 by means of interviews and questionnaires. Data were analyzed using the chi-square test. the results show that there is a relationship between patient satisfaction and responsiveness (p-value 0.019), physical evidence (p-value 0.024), and guarantee (p-value 0.0014), while what is not related to patient satisfaction is reliability (p-value 0.594). empathy (p-value 0.717).*

Keywords: *patient satisfaction; responsiveness; physical evidence; reliability; guarantee*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Almardiah, 2018).

Pelayanan kesehatan adalah suatu upaya yang diberikan oleh Puskesmas kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Destya, 2023).

Syarat pokok pelayanan kesehatan adalah tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu. Pengertian mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan. Adanya ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa hal yaitu gagal berkomunikasi, krisis waktu, kualitas produk atau jasa, kualitas atau mutu pelayanan, harga, dan biaya. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa (Andriani, 2017).

Salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai penilaian terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk melakukan kunjungan kembali (Puspita et al (2022). Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari pada yang menjadi harapannya dan sebaliknya,

ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya (Karunia et al, 2022).

Untuk mengukur kepuasan pasien tidaklah mudah, karena upaya untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien tersebut akan berhadapan dengan suatu kendala kultural yaitu terdapat suatu kecenderungan masyarakat yang enggan atau tidak mau mengemukakan kritik, apalagi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah. Kepuasan penggunaan jasa merupakan indikator kualitas pelayanan yang penting (Fatrida, 2023).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 95%. Apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak bermutu. Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, semakin sempurna kepuasan pasien tersebut maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Sudarsono, 2021).

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Salah satu pelayanan publik di Indonesia adalah pelayanan dibidang kesehatan (Permenpan, 2017).

Menurut Budiarta (2016) Salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan untuk menunjang tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya adalah puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat). Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis daerah dibawah naungan dinas kesehatan kota/kabupaten yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Faktor penunjang yang penting dalam pelayanan puskesmas adalah rekam medis dimana bertujuan untuk mencapai tertib administrasi dalam pelayanan kesehatan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah fasilitas 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 yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Napirah, 2016).

Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan masyarakat. Sistem pelayanan kesehatan juga sangat berpengaruh terhadap derajat kesehatan individu dan masyarakat. Layanan kesehatan Puskesmas bukan semata berfokus pada pengobatan, tetapi juga pada pemeliharaan dan peningkatan kesehatan (Saputra et al, 2024).

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat, jumlah pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) di Indonesia sebanyak 10.374 unit pada 2022. Jumlah tersebut naik 0,80% atau bertambah 82 unit dari tahun sebelumnya yang sebanyak 10.292 unit. Secara rinci, puskesmas yang memiliki layanan rawat inap tercatat sebanyak 4.302 unit. Sedangkan, puskesmas yang tidak punya rawat inap sebanyak 6.072 unit (Kemenkes RI, 2022).

Jumlah Puskesmas di Provinsi Aceh yakni sebanyak 359 puskesmas yang terdiri dari 158 unit Puskesmas rawat inap, Puskesmas non rawat inap terdiri dari 201 unit. Jumlah puskesmas tahun 2020 ini meningkat dibanding dengan tahun sebelumnya yakni terdiri dari 348 unit, dengan jumlah puskesmas rawat inap sebanyak 156 unit dan puskesmas non rawat inap sebanyak 192 unit (Dinkes Aceh, 2020).

Jumlah kunjungan Pasien di setiap tahun 2022 yaitu Puskesmas Meuraxa 70,607 orang, Puskesmas Jaya Baru 76,495 orang, Puskesmas Banda Raya 49,215 orang, Puskesmas Baiturrahman 112,663 orang, Puskesmas Batoh 78,393 orang, Puskesmas Kuta Alam 103,316 orang, Puskesmas Lampulo 39,140 orang, Puskesmas Lampaseh Kota 63,974 orang, Puskesmas Kopelma Darussalam 33,360 orang, Puskesmas Jeulingke 36.170 orang, Puskesmas Ulee Kareng 68,852, (Dinkes Kota Banda Aceh, 2022).

Puskesmas Baiturrahman merupakan pusat pelayanan kesehatan yang berakreditasi tingkat dasar (tingkat terbawah) dan merupakan salah satu Puskesmas yang telah meraih sertifikat ISO 9001 : 2008 pada tahun 2014. Sertifikat ISO merupakan penghargaan yang didapat oleh Puskesmas Baiturrahman dengan katagori organisasi yang telah memenuhi standar mutu pelayanan yang diberikan oleh Komite Akreditasi Nasional (AKN). ISO 9001 adalah sistem penjamin mutu yaitu mekanisme standar yang disusun, disepakati dan diterapkan oleh suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas suatu perusahaan dan mengatur sistem dokumentasi organisasi terkait manajemen mutu. ISO 9001: 2008 lebih berfokus

pada efektifitas proses perbaikan secara terus-menerus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (Suryatama, 2014).

Puskesmas Baiturrahman menunjukkan kunjungan pasien yang berobat di tahun 2021 sebanyak 104,402 orang, sedangkan pada tahun 2022 terdapat kenaikan jumlah kunjungan pasien yang berobat yaitu sebanyak 112,663 pasien. Kunjungan pasien ditahun 2023 di poli umum bulan Januari sebanyak 1108 pasien, Februari sebanyak 644 pasien, Maret sebanyak 1012 pasien, April sebanyak 621 pasien, Mei sebanyak 1098 pasien, Juni sebanyak 820 pasien, Juli sebanyak 1247 pasien, Agustus sebanyak 1059 pasien, September sebanyak 368 pasien, yang berkunjung di poli umum di tahun 2023. (Puskesmas Baiturrahman, 2023).

Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai suatu fenomena atau populasi dan berfokus pada analisis hubungan antara variabel-variabel yang ada (Mukhid, 2021). Penelitian ini dengan desain *cross sectional* yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan pada satu titik waktu tertentu tanpa berulang kali (Mutalazimah, 2025). populasi penelitian ini adalah seluruh pasien poli umum yang berkunjung di puskesmas baiturrahman yang di tahun 2023 sebanyak 368 kunjungan Pasien di Poli Umum. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah 80 responden di mana pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Accidental sampling. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. Analisis data melalui uji *Chi-square test*.

HASIL

Berikut hasil penelitian dari hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh, yang dilakukan di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Tabel 1. Karakteristik Responden

NO	Variabel	Frekuensi	%
1	Usia Responden		
	17-25 Tahun	8	10,0
	26-35 Tahun	12	15,0
	36-45 Tahun	13	16,2
	46-55 Tahun	21	26,2
	56-65 Tahun	11	13,8
	> 66 tahun	15	18,8
2	Jenis Kelamin Responden		
	Laki-laki	34	43
	Perempuan	46	58
3	Perkerjaan Responden		
	Buruh	3	4
	Petani	1	1
	PNS	11	14
	Pedagang	23	29
	Swasta	11	14
	Lain-Lain	31	39
4	Pendidikan Responden		
	SD	0	0
	SMP	3	4
	SMA	46	58
	Perguruan Tinggi	31	39

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 80 responden, sebanyak 21 responden berusia 46-55 tahun (26,2%), sebanyak 46 responden berjenis kelamin Perempuan (58%), sebanyak 31 responden pekerjaan selain swasta dan PNS (39%), sebanyak 46 responden dengan tingkat pendidikan SMA (58%).

Tabel 2. Analisis Univariat

NO	Variabel	Frekuensi	%
1	Kepuasan Responden		
	Puas	64	80
	Kurang Puas	16	20
2	Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)		
	Baik	70	87,5
	Kurang Baik	10	12,5
3	Kehandalan (<i>Reability</i>)		
	Baik	74	92,5
	Kurang Baik	6	7,5
4	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)		
	Baik	67	83,8
	Kurang Baik	13	16,2
5	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
	Baik	64	80
	Kurang Baik	16	20
6	Empaty (<i>Emphaty</i>)		
	Baik	67	83,8
	Kurang Baik	13	16,2

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 80 responden sebanyak 64 responden puas dengan pelayanan yang diberikan (80%), sebanyak 70 responden menyatakan puskesmas memiliki bukti fisik yang baik (87,5%), sebanyak 74 responden menyatakan petugas kesehatan memiliki kehandalan yang baik (92,5%), sebanyak 67 responden menyatakan petugas kesehatan memiliki ketanggapan yang baik (83,8%), sebanyak 64 responden menyatakan petugas kesehatan memiliki jaminan yang baik (80%), sebanyak 67 responden menyatakan petugas kesehatan memiliki empati yang baik (83,8%).

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variabel		Kepuasan				P-value
No		Kurang puas		Puas		
		f	%	f	%	
1	Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>)					0.024
	Kurang Baik	5	6,5	5	6,5	
	Baik	11	13,8	59	73,8	
2	Kehandalan (<i>Reability</i>)					0,594
	Baik	2	2,5	4	5,0	
	Kurang Baik	14	17,5	60	75,0	
3	<i>Ketanggapan</i> (<i>Responsiveness</i>)					0,019
	Baik	6	7,5%	7	8,8%	
	Kurang Baik	10	12,5%	57	71,2%	
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)					0,014
	Baik	7	8,8	9	11,2	
	Kurang Baik	9	11,2	55	68,8	
5	Empaty (<i>Emphaty</i>)					0,717
	Baik	3	3,8	10	12,5	
	Kurang Baik	13	16,2	54	67,5	

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan merasa Kurang puas dengan Puskesmas yang bukti fisik Kurang baik sebesar 6,5% lebih kecil dibandingkan dengan puskesmas yang bukti fisik baik sebesar 13,8% Sementara responden yang menyatakan puas dengan puskesmas yang bukti fisik kurang baik sebesar 6,5% Lebih Kecil dibandingkan dengan puskesmas yang bukti fisik baik sebesar 73,8%. Dari hasil analisis *statistik chi-Square Test* dengan menggunakan *uji Fisher's Exact Test* diperoleh nilai *p-value* 0.024 ($p < 0.05$) artinya hipotesis nol (H_0) di tolak maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik (*Tangibels*) dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan merasa Kurang puas dengan petugas kesehatan yang memiliki kehandalan yang Kurang baik sebesar 2,5% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki kehandalan yang baik sebesar (17,5%). Sementara responden yang menyatakan puas dengan petugas kesehatan yang memiliki kehandalan yang Kurang baik sebesar 5,0% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki kehandalan yang baik sebesar (75,0%). Dari hasil analisis *statistik chi-Square Test* dengan menggunakan *uji Fisher's Exact Test* diperoleh nilai *p-value* 0.594 ($p > 0.005$) artinya hipotesis (H_a) di tolak maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara kehandalan (*Reability*) dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan merasa Kurang puas dengan petugas kesehatan yang memiliki Ketanggapan yang Kurang baik sebesar 7,5% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki Ketanggapan yang baik sebesar 12,5%. Sementara responden yang menyatakan puas dengan petugas kesehatan yang memiliki Ketanggapan yang Kurang baik sebesar 8,8% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki Ketanggapan yang baik sebesar (71,2%). Dari hasil analisis *statistik chi-Square Test* dengan menggunakan *uji Fisher's Exact Test* diperoleh nilai *p-value* 0.019 ($p < 0.05$) artinya hipotesis nol (H_0) di tolak maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Ketanggapan (*Responsviness*) Dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan merasa Kurang puas dengan petugas kesehatan yang memiliki Jaminan yang Kurang baik sebesar 8,8% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki Jaminan yang baik sebesar 11,2%. Sementara responden yang menyatakan puas dengan petugas kesehatan yang memiliki Jaminan yang baik sebesar 11,2% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki Jaminan yang baik sebesar 68,8%. Dari hasil analisis *statistik chi-Square Test* dengan menggunakan *uji Fisher's Exact Test* diperoleh nilai *p-value* 0.014 ($p < 0.05$) artinya hipotesis nol (H_0) di tolak maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang menyatakan merasa Kurang puas dengan petugas kesehatan yang memiliki Empati yang Kurang baik sebesar 3,8% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki Empati yang baik sebesar 16,2%. Sementara responden yang menyatakan puas dengan petugas kesehatan yang memiliki Empati yang Kurang baik sebesar 12,5% lebih kecil dibandingkan dengan petugas kesehatan yang memiliki Empati yang baik sebesar 67,5%. Dari hasil analisis *statistik chi-Square Test* dengan menggunakan *uji Fisher's Exact Test* diperoleh nilai *p-value* 0.717 ($p > 0.05$) artinya hipotesis (H_a) di tolak maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara Empati (*Emphaty*) Dengan Kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.

PEMBAHASAN

Hubungan Bukti Fisik (*Tangibels*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien di Puskesmas Baiturrahman yang merasa puas dengan keadaan bukti fisik pelayanan puskesmas yang baik yaitu sebesar 87,5% dan pasien yang kurang puas dengan keadaan bukti fisik puskesmas kurang baik yaitu sebesar (12,5%). Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.024 ($p < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik (*Tangibels*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman.

Hasil ini sejalan dengan Putra (2023) hasil uji statistik Pvalue = 0,022, ini berarti ada hubungan antara tangible dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu Tahun 2023. Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 3,000 artinya pasien dengan tangible tidak baik berpeluang 3 kali merasa tidak puas dibanding pasien tangible baik.

Dimensi wujud/tampilan (*Tangibels*) pelayanan meliputi sarana prasarana yang tersedia di suatu penyedia pelayanan kesehatan yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Tampilan Bukti fisik terdapat beberapa item antara lain penataan loket pendaftaran yang baik dan jalur antrian pasien teratur, ruang tunggu bersih, luas dan nyaman, tersedianya kursi dalam jumlah yang cukup pada ruang tunggu, ruang pemeriksaan memiliki fasilitas yang memadai seperti tempat tidur periksa, meja, dan kursi (minimal dua), tersedia toilet yang bersih bagi pasien, tersedia tempat cuci tangan dan sabun bagi pasien, tersedia peralatan medis mutlak seperti stetoskop, tensimeter, lampu senter, timbangan berat badan, termometer, jarum suntik dan tersedianya media informasi seperti papan petunjuk arah di setiap poli, prosedur pelayanan dan kotak saran (Puji, 2020).

Bukti fisik yang ditunjukkan jika sesuai penerapannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan berhubungan dengan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diterima. Artinya, bukti fisik dalam kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Tampilan fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dan akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut (Budiarta, 2016)

Hasil dari wawancara menunjukan bahwa sebagian pasien mengeluh dengan tidak punya hp android saat melakukan pendaftaran digital karena mereka masih menggunakan hp jadul contohnya bagi orang tua yang pergi sendiri dan tidak membawa pendamping di sampingnya dan itu sangat menyulitkan mereka di saat keramai pasien yang berkunjung. pasien juga meminta untuk menyediakan pendaftaran digital (laptop, computer) agar mempermudah bagi pasien yang tidak ada hp android dan juga jaringan internet.

Hubungan Keandalan (*Reability*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis diketahui pasien Puskesmas Baiturrahman yang puas dengan keandalan petugas kesehatan yang baik yaitu sebesar 92,5 % dan pasien yang kurang puas dengan keandalan petugas kesehatan yang kurang baik yaitu sebesar (7,5%). Hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.594 ($p > 0.05$) yang artinya tidak ada hubungan antara keandalan (*Reability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Sembiring dan Sinaga (2022) bahwa variabel ketanggapan nilai $t_{hitung} = 2,244 > t_{tabel} = 1,986$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel ketanggapan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan koefisien regresinya = 0,131 artinya variabel Ketanggapan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan anggota yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua anggota tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi (Jalilah dan Prapitasari, 2021).

Hubungan Ketanggapan (*Responsiviness*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis diketahui pasien Puskesmas Baiturrahman yang puas dengan ketanggapan petugas kesehatan yang baik yaitu sebesar 83,8% dan pasien yang kurang puas dengan ketanggapan petugas kesehatan yang kurang baik yaitu sebesar (16,2%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.019 ($p < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara ketanggapan (*Responsiviness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman.

Penelitian ini sejalan dengan Mumu (2015) dalam penelitian menemukan bahwa daya tanggap berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien ($p = 0.05$). penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien mengemukakan *responsiveness* sebagai salah satu dari 12 indikator yang selalu dimasukkan dalam berbagai penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan.

Tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa kemauan pihak pemberi pelayanan kesehatan untuk memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan dan keinginan pasien dengan segera. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap Puskesmas akan muncul. Pelayanan tanggap dan cepat merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan (Lampus et al, 2023). Pelayanan yang sangat lama dan antrian yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi outcome klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis (Istiqamah et al, 2023).

Hasil dari wawancara menunjukan bahwa sebahagian pasien mengeluh dengan ketangapan petugas kesehatan di poli umum dalam membuat surat rujukan dan hasil lab pasien, pasien menunggu selama 1 sampai 3 jam lamanya saat menunggu hasilnya dan disitu tidak lagi banyak pasien yang berobat. Sehingga banyak pasien menginginkan agar petugas kesehatan lebih cepat dalam melayani pasien yang datang ke poli umum.

Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis diketahui pasien Puskesmas Baiturrahman yang puas dengan jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang baik yaitu sebesar (80%) dan pasien yang kurang puas dengan jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang kurang baik yaitu sebesar (20%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.0014 ($p < 0.05$) yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Christiany (2022) bahwa ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisa lebih lanjut didapatkan nilai $P = 0,000$ dan $OR = 7,127$, berarti jaminan yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pasien 7,127 kali lebih besar dibandingkan dengan jaminan yang kurang baik.

Pada banyak penelitian didapatkan adanya hubungan yang erat antara keramahan petugas, kemudahan pasien mendapatkan pelayanan dan informasi dapat terpenuhi dengan kepuasan pasien. Sebagaimana pada pelayanan kesehatan menuntut petugas kesehatan yang terampil dalam memberikan informasi, petugas mampu memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi jaminan pelayanan merupakan dimensi mutu pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Rahmania, 2015).

Dimensi jaminan diukur berdasarkan indikator perilaku dokter yang menimbulkan rasa aman, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama pemeriksaan dan lainnya. Dimensi jaminan (*assurance*) yakni mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan, mampu menimbulkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas dari bahaya, resiko dan keraguan (Andriani, 2014).

Hasil wawancara dengan pasien menyebutkan bahwa sebagian pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Baiturrahman mengatakan bahwa dokter melakukan pemeriksaan kesehatan kepada pasien dengan baik dan terjaga kerahasiaan pasien selama pengobatan dan juga masih ada sebagian perawat yang tidak senyum dan ramah kepada pasien dalam melayani pasien.

Hubungan Empati (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis diketahui pasien Puskesmas Baiturrahman yang puas dengan empati yang diberikan oleh petugas kesehatan yang baik yaitu sebesar 84% dan pasien yang kurang puas dengan empati yang diberikan oleh petugas kesehatan yang kurang baik yaitu sebesar (16%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0.717 ($p > 0.05$) yang artinya Tidak ada hubungan antara empati (*Emphaty*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Nurlina (2023) memperlihatkan bahwa dari hasil uji statistik Chi-Square terhadap empati/perhatian (*emphaty*) dengan pengaruh kepuasan pasien diperoleh hasil p value 0,096 ($p > 0,05$), berarti hipotesis H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara empati/perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di poli rawat jalan UPTD Puskesmas Babahrot Kecamatan Babahrot Kabupaten Aceh Barat Daya tahun 2023.

Menurut Munijaya (2015), apabila jasa dalam pelayanan kesehatan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika pasien merasa puas, pasien akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut. Dimensi empati merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan oleh seseorang dalam mengevaluasi kualitas jasa.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Baiturrahman Banda Aceh Tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti

fisik (tangibles), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. sedangkan tidak ada hubungan antara kehandalan (*reability*) dan keperdulian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh yang telah memberikan izin penelitian dan pasien yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A. (2017). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Bukittinggi, Sumatera Barat: Keperawatan STIKES. <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.
- Almardiah, A., & Habibi, M. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. <https://dspace.umkt.ac.id/handle/463.2017/1051>.
- Budiarta, P. R. G. (2016). Hubungan Perilaku Tenaga Kesehatan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mopuya Kecamatan Dumoga Utara Kabupaten Bolaang Mongondow. *Pharmacon*, 5(1).<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/11320>.
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105-112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>.
- Destya, V., Raisah, P., & Hidayatullah, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(12), 4102-4116.<https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i12.12431>.
- Dinkes Aceh. (2021). Profil kesehatan Aceh.
- Patrinda, N. D., Yunaspi, N. D., Suryani, N. U. (2023). *Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit Adab.
- Istiqamah, N. F., Slasabila, N. G., & Andira, R. A. (2023). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan (Literatur Review). *Jurnal Kesehatan*, 11(2), 129-140. <https://jurnal.ustb.ac.id/index.php/jks/article/view/171>.
- Jalilah, N.H., & Prapitasari, R., (2021). Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63-66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>.
- Lampus, C. S., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150-160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>.
- Mumu, L. J. (2015). Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *JIKMU*, 5(4).
- Mukhid, A. (2021). Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Surabaya : Jakad Media Publishing.
- Munijaya, A. A. G. (2015). Manajemen mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Mutalazimah, (2025). Metode Penelitian Kesehatan. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29-39. <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>.
- Nurlina, N., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Puskesmas Babahrot. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 9(2), 1258-1268. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v9i2.3395>.
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. (2020). Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2). <http://dx.doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.107>.
- Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Jakarta: Penerbit NEM.
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341-355.
- Saputra, A., Hajar, S., & Sari, M. T. (2024). Analisis Kebijakan Kesehatan dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kota Medan. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 210-227. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.10182>.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183-204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>.
- Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60-67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>.
- Suryatama, S. (2014). Aplikasi ISO sebagai standar mutu. Jakarta: Kata Pena.