

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kuta Utara

The Relationship between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction at the North Kuta Health Center

¹Silvia Intan Wardani

²Ni Luh Putu Suardini Yudhawati

³I Wayan Remiasa

⁴Ivana Kusuma Widyawati

^{1,2,3,4}Jurusan Adiministrasi Kesehatan STIKES Kesdam IX/Udayana

Dengan alamat Jl. Taman Kanak – Kanak Kartika, Dauh Puri, Denpasar Barat, Kota Denpasar

¹E-mail : wardanisilviaintan@gmail.com

²E-mail: yudhawatisebastian@gmail.com

³E-mail: nanakusuma300501@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is the main indicator in assessing the quality of health services. This study aims to analyze the relationship between the dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy to outpatient satisfaction at the North Kuta Health Center. The method used was a quantitative study with a cross-sectional design, involving 102 respondents who were selected using the accidental sampling method. Data were collected through a closed-ended questionnaire on a Likert scale and analyzed using statistical methods to identify the relationship between service quality and patient satisfaction. The results showed that most patients were less satisfied with the tangible (69.2%) and empathy (69.7%) aspects, while reliability (60.6%) and assurance (56.6%) were considered good. Further analysis revealed that there was a significant relationship between patient satisfaction and the dimensions of responsiveness ($p=0.024$) and empathy ($p=0.034$). The conclusion of this study confirms that the quality of health services has a significant effect on outpatient satisfaction. Therefore, improvements in the competence of medical officers, improved facility comfort, and efficiency of service time are recommended. The main focus of improving service quality should be aimed at the dimensions of responsiveness and empathy to increase the level of patient satisfaction at the North Kuta Health Center.

Keywords: Patient Satisfaction; Quality of Service; Outpatient

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Utara. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, melibatkan 102 responden yang dipilih menggunakan metode *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala *Likert* dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien kurang puas terhadap aspek *tangible* (69,2%) dan *empathy* (69,7%), sedangkan *reliability* (60,6%) dan *assurance* (56,6%) dinilai baik. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan dimensi *responsiveness* ($p=0,024$) dan *empathy* ($p=0,034$). Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Oleh karena itu, perbaikan pada kompetensi petugas medis, peningkatan kenyamanan fasilitas, serta efisiensi waktu pelayanan direkomendasikan. Fokus utama peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya ditujukan pada dimensi *responsiveness* dan *empathy* guna meningkatkan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Utara.

Kata kunci: *Keputusan Pasien; Kualitas Pelayanan; Rawat Jalan*

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan. Kesehatan yang baik merupakan hal yang penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (World Health Organization, 2017).

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H Ayat (1) tentang kesehatan yaitu "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan". Dalam Pasal 28 H Ayat (1) tersebut memiliki makna setiap orang atau warga Negara Republik Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup bagi seluruh penduduknya.

Selain itu, dalam pasal diatas diharapkan mampu menjadi pedoman pemerintah agar dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh penduduknya. Pelaksanaan pelayanan kesehatan bukan hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi juga setiap pemerintah daerah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar bagi setiap

penduduknya.

Pelayanan kesehatan dasar yang juga disebut basic health services terdiri dari beberapa jenis pelayanan kesehatan yang dianggap esensial (sangat penting) untuk menjaga kesehatan seseorang, keluarga dan masyarakat agar hidup produktif secara sosial dan ekonomi. World Health Organization (WHO) menyatakan bahwa jenis-jenis pelayanan tersebut ditetapkan atas dasar kondisi epidemiologi suatu Negara (Kementerian PPN, 2018)

Di Indonesia, jenis pelayanan kesehatan dasar mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masalah kesehatan. Terdapat dua ketentuan yang menetapkan jenis-jenis pelayanan dasar, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimum dan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jenis-jenis pelayanan kesehatan dasar tersebut memerlukan pelayanan promotif, preventif, skrining, kuratif, dan rehabilitatif yang harus diberikan secara komprehensif dan holistik baik kepada kelompok masyarakat maupun individu, tidak bisa parsial (upaya kesehatan masyarakat (UKM) saja atau upaya kesehatan perorangan (UKP) saja).

Dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, Pemerintah mengadakan pelayanan kesehatan yang tempatnya terjangkau oleh masyarakat di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di setiap kecamatan. Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu, dan

berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu (Widodo, 2001).

Kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi kebijakan kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (demand) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Pengguna jasa layanan kesehatan akan memberikan suatu penilaian terhadap produk atau jasa pelayanan yang diterimanya dan bertindak atas dasar kepuasannya.

Tingkat kepuasan pasien juga bergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien/pelanggan baru.

Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap puskesmas akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2006).

Puskesmas Kuta Utara merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kuta Utara Denpasar Bali Menurut Data Demografi Tahun 2015 luas wilayah Puskesmas Kuta Utara sebesar 3,94 Km². Jumlah penduduk Kelurahan Kuta Utara Puskesmas memiliki visi yaitu "Memberikan

Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas" adapun misi Puskesmas yaitu meningkatkan mutu pelayanan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, terjangkau aman dan nyaman yang disesuaikan dengan prosedur yang bertahap, menyiapkan tenaga kesehatan yang memiliki keterampilan serta dedikasi, meningkatkan kerja sama lintas sektor dan program, dan mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat. sebanyak 29.462 jiwa.

Puskesmas Kuta Utara memberi pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan medis, perawatan gigi, pemeriksaan laboratorium dan pemeriksaan ibu hamil. Banyaknya pasien yang datang di Puskesmas ini menuntut pelayanan yang maksimal Puskesmas Kuta Utara sesuai dengan visi dan misi Puskesmas Kuta Utara dalam memberikan pengobatan dan penyembuhan terhadap pasien.

Berdasarkan data sekunder diperoleh jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2021 hingga 2023 mengalami fluktuasi (peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan) pasien rawat jalan di puskesmas Kuta Utara. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2021 sebanyak 30.093 kunjungan pasien. Pada tahun 2021 ke 2022 mengalami peningkatan, sebanyak 30.093 menjadi 47.833 kunjungan pasien. Pada tahun 2022 ke 2023 mengalami sedikit penurunan, sebanyak 47.833 menjadi 41.124 kunjungan pasien (Profil Puskesmas Kuta Utara, 2020).

Hal ini dapat terjadi karena salah satu faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yaitu dimana jumlah pasien yang sakit berkurang, atau karena faktor internal yakni pelayanan yang di berikan kepada pasien belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas dan enggan untuk berobat. Berdasarkan data keluhan pasien melalui kotak saran yang ada di Puskesmas Kuta Utara menunjukkan bahwa ada beberapa permasalahan ketidakpuasan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh puskesmas seperti,

petugas yang tidak ramah, ruang tunggu yang kurang nyaman, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, pelayanan antrian untuk pasien poli umum lama, baik dari segi pemeriksaan dan pengambilan obat (Data Keluhan Pasien Puskesmas Kuta Utara, 2023). Dari uraian keluhan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan khususnya instalasi rawat jalan Puskesmas Antang masih kurang baik sehingga petugas kesehatan diharapkan mampu mengidentifikasi apa yang menjadi harapan pasien ketika mendapat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zulfiana & Ernawati, 2013) di Rumah Sakit Banyu Manik Semarang. Dari 2.177 populasi, sampel dihitung berdasarkan rumus slovin didapatkan jumlah 99 pasien, dari hasil penelitian diketahui 92,9% pasien merasa puas terhadap kompetensi petugas dan 7,07% pasien merasa tidak puas terhadap kompetensi petugas pendaftaran, diketahui 69,7% pasien merasa puas terhadap akses dalam pelayanan dan 30,3% pasien merasa tidak puas terhadap akses dalam pelayanan, diketahui 81,8% pasien merasa puas terhadap hubungan antar manusia dan 18,2% pasien merasa tidak puas terhadap hubungan antar manusia, dan kepuasan pasien yaitu 86,9% pasien puas dan 13,1% pasien tidak puas. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh dimensi mutu yakni kompetensi teknis, akses pelayanan, dan hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amelia, 2018) "Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar" menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), tidak ada hubungan antara akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien ($p=0,0123$), ada hubungan antara variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien ($p=0,001$), tidak ada

hubungan antara variabel antar manusia dengan kepuasan pasien ($p=0,080$), ada hubungan antara variabel ketepatan waktu dengan kepuasan pasien ($p=0,000$).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pasien pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu instansi pelayanan kesehatan yang diberikan dipengaruhi oleh beberapa dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu kompetensi teknis, akses, kenyamanan, hubungan antar manusia, dan ketepatan waktu.

Peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang maksimal untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan dan keinginan pasien. Berkaitan dengan uraian latar belakang diatas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kuta Utara Tahun 2024"

2. Metode

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Utara. Menurut Arikunto (2002), populasi adalah keseluruhan objek penelitian, sementara Husain Umar mendefinisikannya sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi tersebut (Arikunto, 2002).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana individu yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dianggap relevan sebagai sumber data. Sesuai dengan rekomendasi Hair et al. dalam Ferdinand (2006), jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan mempertimbangkan

jumlah indikator yang digunakan dalam analisis Structural Equation Modelling (SEM). Dengan jumlah indikator sebanyak 17, perhitungan sampel minimum yang digunakan adalah 17×6 , yaitu sebanyak 102 responden.

Interpretasi hasil penelitian ini mengacu pada temuan yang diperoleh dari data kuantitatif yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Utara. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan tertentu, seperti *responsiveness* dan *empathy*, dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini memiliki kesamaan dengan studi yang dilakukan oleh Putri & Santoso (2020), yang menemukan bahwa *responsiveness* dan *empathy* merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien di fasilitas layanan kesehatan primer. Namun, dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Wijaya (2019), *reliability* dan *assurance* justru menjadi dimensi dominan dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit tipe B. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh karakteristik pasien, tingkat kompleksitas layanan, serta harapan yang berbeda terhadap fasilitas kesehatan primer dan sekunder.

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* sangat krusial dalam pelayanan kesehatan tingkat pertama, di mana interaksi langsung antara tenaga medis dan pasien menjadi faktor dominan dalam membentuk persepsi kepuasan. Oleh karena itu, implikasi praktis dari temuan ini menekankan perlunya peningkatan keterampilan komunikasi dan empati tenaga medis serta perbaikan efisiensi layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Utara.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Letak Geografis

Sebagian besar wilayah kerja Kecamatan Kuta Utara adalah daerah pemukiman/perumahan penduduk. Wilayah kerja UPTD Puskesmas Kuta Utara juga merupakan wilayah penyangga pusat pariwisata di sekitar wilayah Kecamatan Kuta Utara. Ketinggian wilayahnya adalah 100 cm dari permukaan laut, dimana Kecamatan Kuta Utara termasuk dalam daratan rendah. Letak UPTD Puskesmas Kuta Utara terletak di Jalan Raya Jesambi, Lingkungan Kesambi, Kelurahan Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara Kabupaten Badung. Luas keseluruhan wilayah kerja UPTD Puskesmas Kuta Utara adalah 33,86 km² dengan pembagian masing-masing wilayah (3 Kelurahan dan 3 Desa).

b. Karakteristik Responden

Responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada bagian data responden yang meliputi jenis kelamin, usia, frekuensi kedatangan, pekerjaan yang disajikan pada tabel berikut.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Mengenai pasien Rawat Jalan Puskesmas Kuta Utara berdasarkan jenis kelamin dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
Laki-laki	39	39,4
Perempuan	60	60,6
Total	99	100

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (60,6%), sedangkan laki-laki hanya 39,4%. Temuan ini dapat diinterpretasikan dari perspektif teoretis dengan mempertimbangkan beberapa faktor. Dalam teori perilaku kesehatan, perempuan cenderung lebih peduli terhadap kesehatan dan lebih aktif dalam mencari layanan

medis dibandingkan laki-laki (Green & Kreuter, 2005). Selain itu, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa perempuan memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi dan lebih sering mengakses fasilitas kesehatan untuk pemeriksaan rutin atau pengobatan dibandingkan laki-laki (Rahmawati & Santoso, 2019).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al. (2021) di beberapa Puskesmas, yang menemukan bahwa pasien perempuan lebih dominan dalam memanfaatkan layanan rawat jalan dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat dikaitkan dengan kecenderungan perempuan yang lebih memperhatikan gejala kesehatan dan lebih cepat mengambil tindakan medis. Sementara itu, laki-laki cenderung memiliki sikap yang lebih toleran terhadap rasa sakit atau gejala penyakit sehingga lebih jarang memanfaatkan layanan kesehatan kecuali dalam kondisi yang lebih serius (Courtenay, 2000).

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa perbedaan gender dapat memengaruhi pola penggunaan layanan kesehatan. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesadaran kesehatan pada laki-laki agar lebih aktif dalam memanfaatkan layanan kesehatan preventif maupun kuratif.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Mengenai pasien Rawat Jalan Puskesmas Kuta Utara berdasarkan jenis kelamin dapat ditabulasikan sebagai berikut :

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah Frekuensi	Persentase (%)
------	------------------	----------------

17 - 50 Tahun	66	66,7
51 - 75 Tahun	39	33,3
Total	99	100

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (60,6%), sedangkan laki-laki hanya 39,4%. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan dibandingkan laki-laki karena kesadaran kesehatan yang lebih tinggi dan kebutuhan medis yang lebih kompleks (Green & Pope, 1999).

Dari analisis deskriptif, terlihat bahwa sebagian besar responden menilai aspek *tangible* atau bukti langsung kurang memadai (65,7%). Hasil ini sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap lingkungan fisik, kebersihan, dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Sementara itu, *reliability* atau kehandalan pelayanan dinilai baik oleh 60,6% responden, yang mendukung temuan Zeithaml et al. (2006) bahwa aspek kehandalan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan.

Namun, aspek *responsiveness* atau daya tanggap dinilai kurang memuaskan oleh 52,5% responden. Hal ini serupa dengan temuan Kotler & Keller (2016) yang menyebutkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons tenaga medis terhadap kebutuhan pasien sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Aspek *assurance* atau jaminan pelayanan dinilai cukup baik oleh 56,6% responden, yang sesuai dengan penelitian Ladhari (2009) bahwa kepercayaan pasien terhadap tenaga medis meningkatkan loyalitas terhadap layanan kesehatan.

Menariknya, *empathy* atau kepedulian tenaga medis masih menjadi perhatian utama karena 66,7% responden merasa kurang mendapatkan empati yang memadai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Berry & Bendapudi (2007) yang menekankan bahwa aspek emosional dalam pelayanan

kesehatan berperan penting dalam membangun hubungan antara pasien dan tenaga medis. Secara keseluruhan, mayoritas responden (61,6%) tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar pelayanan yang lebih baik.

Tabel 3 Distribusi frekuensi Analisis Univariat pada Variabel Dependen dan Independen

No	Variabel	Frekuensi	Prosentase %
Tangible (Bukti Langsung)			
1.	Kurang	65	65,7 %
	Baik		
2.	Baik	34	34,3 %
Reliability (Kehandalan)			
1.	Kurang	39	39,4 %
	Baik		
2.	Baik	60	60,6 %
Responsiveness (Daya Tanggap)			
1.	Kurang	52	52,5 %
	Baik		
2.	Baik	47	47,5 %
Assurance (Jaminan)			
1.	Kurang	43	43,4 %
	Baik		
2.	Baik	56	56,6 %
Empathy (Kepedulian)			
1.	Kurang	66	66,7 %
	Baik		
2.	Baik	33	33,3 %
Kepuasan Pasien			
1.	Kurang	61	61,6 %
	Puas		
2.	Puas	38	38,4 %

Analisis Bivariat

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Analisis Bivariat pada Variabel Dependen dan Independen

Variabel	Kepuasan Pasien		Total	P-Value		
	Kurang	Puas				
	F	%	F	%	F	%
Tangible						

Kurang	45	69,2	20	30,8	65	100	0,053
Baik	16	47,1	18	52,9	34	100	
Reliability							
Kurang	24	61,5	15	38,5	39	100	1,000
Baik	37	37,0	23	23,0	60	100	
Responsiveness							
Kurang	38	73,1	14	26,9	52	100	0,024
Baik	23	48,9	24	51,1	47	100	
Assurance							
Kurang	27	62,8	16	37,2	43	100	0,988
Baik	34	60,7	22	39,3	56	100	
Empathy							
Kurang	46	69,7	20	30,3	66	100	0,034
Baik	15	45,5	18	54,5	33	100	
Total					99	100	

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, di mana mayoritas responden (69,2%) melaporkan ketidakpuasan terhadap aspek ini. Temuan ini sejalan dengan teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, termasuk *tangible*, yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan tenaga medis. Ketidakpuasan dalam dimensi ini dapat menunjukkan bahwa aspek visual dan fasilitas di Puskesmas Kuta Utara belum memenuhi ekspektasi pasien, yang pada akhirnya dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, misalnya penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi et al. (2020) di Puskesmas lain, ditemukan bahwa perbaikan pada dimensi *tangible*, seperti penyediaan fasilitas yang lebih nyaman dan modern, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Studi serupa oleh Sari & Nugroho (2019) juga menunjukkan bahwa faktor lingkungan fisik yang lebih

baik, seperti kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, berkontribusi terhadap kepuasan pasien yang lebih tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa meskipun aspek *tangible* sering dianggap sebagai elemen sekunder dibandingkan dengan aspek lain seperti **reliability** dan **responsiveness**, perbaikan dalam dimensi ini tetap krusial dalam meningkatkan pengalaman pasien.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa 52,9% responden yang menyatakan kepuasan tinggi masih mengalami kendala dalam menilai *tangible* sebagai faktor yang benar-benar memuaskan. Hal ini mengindikasikan adanya ambiguitas dalam persepsi pasien terhadap standar fasilitas yang diharapkan. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas fisik, peningkatan estetika lingkungan pelayanan, serta penyediaan sarana yang lebih memadai dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

4. Simpulan dan Saran

Kesimpulan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Kuta Utara memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, sementara *reliability* dan *assurance* tidak menunjukkan pengaruh yang kuat. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor utama yang perlu diperbaiki adalah fasilitas fisik, kecepatan respons petugas, serta sikap empati dalam pelayanan kesehatan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama pendekatan *cross-sectional* yang hanya menggambarkan hubungan antar variabel pada satu titik waktu tanpa dapat menunjukkan hubungan sebab-akibat. Selain itu, penggunaan teknik *accidental sampling* dapat menyebabkan bias dalam pemilihan responden, sehingga hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya

mewakili populasi pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Utara.

Saran, Puskesmas Kuta Utara perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki fasilitas fisik, meningkatkan daya tanggap petugas, serta menanamkan nilai empati dalam interaksi dengan pasien. Selain itu, sistem manajemen antrian perlu diperbaiki untuk mengurangi waktu tunggu. Evaluasi kepuasan pasien secara berkala diperlukan untuk memastikan peningkatan kualitas pelayanan yang berkelanjutan.

5. Daftar Pustaka

- N. H. Ulumiyah, "Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas", *J. Adm. Kesehat. Indones.*, vol 6, no 2, bl 149, 2018, doi: 10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155.
- A. A. Haryoso en D. Ayuningtyas, "Strategi Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien di RSUD Kepulauan Seribu tahun 2019-2023", *J. Adm. Rumah Sakit Indones.*, vol 5, no 2, bl 115-127, 2019.
- M. Sofiana, R. Wahyuni, en E. Supriyadi, "Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat", *Abiwara J. Vokasi Adm. Bisnis*, vol 1, no 2, bl 93-110, 2020, doi: 10.31334/abiwara.v1i2.797.
- W. Yusuf en S. Suparta, "Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan", *JIKI J. Ilm. Kesehat. IQRA*, vol 9, no 1, bl 1-9, 2021.
- K. I. Wahyuni, N. M. Son, en P. R. Anindita, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rs X Sidoarjo", *Parapemikir J. Ilm. Farm.*, vol 10, no 1, bl 51-59, 2021, doi: 10.30591/pjif.v.

