

Mutu Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien
Quality of Health Services and Patient Satisfaction
**Nining Ade Ningsih^{1*}, Muhammad Rifai², Adinda Sari Pasinggi³,
Saparuddin Latu⁴, Ummi Kalsum Marwan⁵**

^{1,2,3} Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIK Tamalatea Makassar, Makassar, Indonesia

⁴ Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Megarezky, Makassar, Indonesia

⁵ Program Studi Gizi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Palopo, Palopo, Indonesia

Abstract

Quality of service refers to efforts to meet the needs of consumers in accordance with their wishes and ensure the accuracy of delivery methods that meet customer expectations and satisfaction. This study aimed to ascertain how service quality which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy relates with patient satisfaction at the Tamalanrea Jaya Health Center, Makassar City. This study used quantitative types with a cross sectional study approach. This research was conducted from April to July 2022. The population in this study was 6.947 patients and the study sample were 98 samples. Data analysis involves univariate analysis, bivariate analysis with chi-square statistical test, and multivariate analysis with logistic regression. Bivariate analysis showed that all dimensions of service quality are related to patient satisfaction with p-value (tangible=0,042, reliability=0,042, responsiveness=0,022, assurance=0,029, and empathy =0,014). Based on logistic regression tests it showed that the variable most related to patient satisfaction is the dimension of physical evidence. The strength of the correlation from the largest to the smallest is tangible (OR=5,426), responsiveness (OR=0,332), and empathy (OR=0,241). Tangible is the variable most strongly associated with patient satisfaction. It is hoped that puskesmas will further improve the provision of optimal services by considering all dimensions in service quality.

Keywords: public health center, patient satisfaction, quality of health services

Article history:

Submitted 03 April 2023

Accepted 27 Desember 2023

Published 31 Desember 2023

PUBLISHED BY:

Sarana Ilmu Indonesia (salnesia)

Address:

Jl. Dr. Ratulangi No. 75A, Baju Bodoa, Maros Baru,
Kab. Maros, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

Email:

info@salnesia.id, jika@salnesia.id

Phone:

+62 85255155883



Abstrak

Kualitas pelayanan mengacu pada upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan keinginannya dan menjamin keakuratan metode penyampaian yang memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu layanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar. Jenis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan dari bulan April hingga Juli 2022. Penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 6.947 responden dan 98 responden jumlah sampel. Analisis data melibatkan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji statistik chi-square, dan analisis multivariat dengan regresi logistik. Analisis bivariat menunjukkan bahwa semua dimensi mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien dengan *p-value* (bukti fisik = 0,042; keandalan = 0,042; daya tanggap = 0,022; jaminan = 0,029; dan empati = 0,014). Berdasarkan uji regresi logistik menunjukkan bahwa variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah dimensi bukti fisik. Kekuatan hubungan dari yang terbesar ke yang terkecil adalah bukti fisik (OR=5,426), daya tanggap (OR=0,332), dan empati (OR=0,241). Bukti fisik merupakan variabel yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada puskesmas untuk lebih meningkatkan pemberian pelayanan yang optimal dengan mempertimbangkan semua dimensi dalam mutu pelayanan.

Kata Kunci: puskesmas, kepuasan pasien, mutu layanan kesehatan

*Penulis Korespondensi:

Nining Ade Ningsih, email: niningadeningsih@stiktamalateamks.ac.id



This is an open access article under the **CC-BY** license

PENDAHULUAN

Mutu layanan mengacu pada pelayanan kesehatan yang memuaskan seluruh profesional kesehatan, tergantung pada rata-rata tingkat kepuasan penduduk dan diberikan berdasarkan standar profesi dan kode etik (Purwoastuti, 2014). Sedangkan menurut pengertian yang komprehensif bahwa layanan yang bermutu ialah bagaimana realitas dalam pelayanan medis yang diberikan memenuhi standar dan standar profesional medis yang baik dan memenuhi atau melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan efisiensi setinggi mungkin. Untuk memberikan kualitas komponen layanan dan meningkatkan pengorganisasian penawaran melalui penggunaan model kualitas "E-S-QUAL" (Parasuraman *et al.*, 2005).

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), semua negara di dunia berkomitmen pada hal-hal berikut: efektivitas (meningkatkan kesehatan masyarakat), efisiensi (menjaga biaya tetap terkendali), pemerataan (kesamaan hak untuk menerima layanan kesehatan berdasarkan standar yang ada), dan pentingnya penguatan sistem perawatan untuk memastikan kesehatan jangka panjang (Maulina *et al.*, 2019). Peningkatan jumlah puskesmas sejak tahun 2013 sampai tahun 2017 yaitu dari 9.655 meningkat menjadi 9.825. Sedangkan Provinsi Sulawesi Selatan memiliki total 448 puskesmas dimana terdapat 227 dengan rawat inap dan 221 yang non rawat inap. Berdasarkan puskesmas yang melengkapi alat penilaian mandiri, didapatkan bahwa pada tahun 2017, puskesmas memberikan pelayanan sesuai standar sebanyak 3.225. Dan dari 3.392 Puskesmas yang melapor ke pusat, terdapat 111 Puskesmas di Provinsi Sulawesi Selatan dimana pelayanannya sesuai dengan standar (Kementerian Kesehatan RI, 2018).

Masyarakat seringkali mengeluhkan mengenai aparatur negara. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya birokrasi yang terkesan berbelit-belit dan sifatnya kaku, perilaku dari oknum aparat yang terkadang kurang baik, serta kinerja pegawai yang terbilang masih rendah utamanya terkait dengan ketepatan waktu penyampaian layanan serta mutu pelayanan yang masih rendah. Rendahnya kinerja pelayanan ini dapat membentuk citra buruk khususnya pada puskesmas. Misalnya puskesmas memberikan pelayanan yang kurang baik sehingga penilaian pasien kurang puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain walaupun belum jelas kebenarannya, tetapi hal tersebut yang mereka rasakan dalam mendapatkan pelayanan. Begitupun sebaliknya, semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan menjadi keuntungan bagi puskesmas, karena informasi dapat beredar dengan cepat. Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan pasien berdasarkan umpan balik pasien kepada Puskesmas, yang berfungsi sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan mutu pelayanan (Weningsih, 2014).

Beberapa faktor penentu dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Banyak penelitian kepuasan pasien yang telah menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang menentukan kepuasan pasien, diantaranya adalah *tangible* (aspek yang terlihat secara fisik), *reliability* (kemampuan untuk memberikan kinerja yang andal), *responsiveness* (kesediaan untuk memenuhi harapan pelanggan sesuai kebutuhan serta memberikan layanan yang cepat), *assurance* (kesediaan petugas untuk memberikan pasien rasa percaya dan aman), *emphaty* (sikap petugas untuk penuh perhatian dan peduli kepada setiap pasien) (Adhytyo and Mulyaningsih, 2013).

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Guntur 1 Demak mendapatkan bahwa bukti fisik dan keandalan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, namun dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati didapatkan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien (Astuti, 2017). Sedangkan penelitian lain mendapatkan bahwa antara dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien pada unit rajal di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang *p-value* (0,000<0,05) (Taekab et al., 2019).

Puskesmas Tamalanrea Jaya merupakan salah satu Puskesmas Kota Makassar yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa terdapat 39 orang pegawai yaitu 30 PNS serta 9 tenaga honorer dan sukarela. Di Puskesmas Tamalanrea Jaya hanya melayani pasien rawat jalan. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 6.947 pada bulan Januari hingga Desember 2021 (Puskesmas Tamalanrea Jaya, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dengan faktor-faktor berikut: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dengan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi variabel yang paling signifikan terkait dengan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini dengan pendekatan survei *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar dan berlangsung dari April hingga Juli 2022. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 6.947 pasien yang dirawat di Puskesmas

Tamalanrea Jaya. Besar sampel penelitian ini adalah 98 sampel dan rumus *Slovin* digunakan untuk menghitungnya. Sedangkan metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu pasien yang mendapatkan perawatan medis di Puskesmas Tamalanrea Jaya dan bersedia menjadi responden. Namun, pasien yang belum pernah mendapatkan layanan sebelumnya merupakan kriteria eksklusi.

Pada penelitian ini, dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan dimensi empati adalah variabel independen; variabel dependen adalah kepuasan pasien. Pertanyaan tentang kepuasan pasien dan kualitas layanan berdasarkan lima dimensi dimasukkan dalam kuesioner yang digunakan untuk pengumpulan data. Pengolahan data terdiri dari proses *editing*, *coding*, *entry* dan tabulasi data. Analisis data dilakukan dengan beberapa metode. Analisis univariat, analisis bivariat dengan uji statistik *chi-square* yang signifikan jika $p\text{-value} < 0,05$; analisis multivariat menggunakan regresi logistik sederhana yang melihat nilai *p-value*, koefisien, dan OR. Data disajikan dengan tabel distribusi dan analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik subjek

Tabel 1 menunjukkan bahwa umur subjek tertinggi pada 20-30 tahun sebanyak 40 subjek (40,8%) dan terendah pada 51-60 tahun sebanyak 14 subjek (14,3%). Subjek lebih banyak perempuan dibandingkan laki-laki, perempuan sebesar 51% dan laki-laki sebesar 49%. Sedangkan pendidikan terakhir yang tertinggi adalah SMA sebanyak 45 subjek (45,9%) dan terendah pada D3 sebanyak 3 subjek (3,1%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik subjek (n=98)

Karakteristik subjek	n	%
Umur (tahun)		
20-30	40	40,8
31-40	28	28,6
41-50	16	16,3
51-60	14	14,3
Jenis Kelamin		
Perempuan	50	51,0
Laki-laki	48	49,0
Pendidikan Terakhir		
SD	8	8,2
SMP	21	21,4
SMA	45	45,9
D3	3	3,1
S1	21	21,4
Total	98	100,0

Sumber: Data primer, 2022

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa mutu pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik tertinggi pada kategori baik sebesar 66 subjek (67,3%); pada dimensi keandalan tertinggi pada kategori baik sebanyak 59 subjek (60,2%); pada dimensi daya tanggap tertinggi pada kategori baik sebanyak 63 subjek (64,3%); dimensi jaminan tertinggi pada kategori kurang baik sebanyak 51 subjek (52,2%); dan dimensi empati tertinggi pada kategori baik sebesar 59 subjek (60,2%). Sedangkan, kepuasan pasien tertinggi

pada kategori puas sebanyak 61 subjek (62,2%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi mutu layanan dan kepuasan pasien

Variabel penelitian	Baik		Kurang Baik		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	66	67,3	32	32,7	98	100,0
Keandalan (<i>Reliability</i>)	59	60,2	39	39,8	98	100,0
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	63	64,3	35	35,7	98	100,0
Jaminan (<i>Assurance</i>)	47	48,0	51	52,0	98	100,0
Empati (<i>Emphaty</i>)	59	60,2	39	39,8	98	100,0
Kepuasan Pasien	61	62,2	37	37,8	98	100,0

Sumber: Data primer, 2022

Hubungan mutu layanan dengan kepuasan pasien

Tabel 3 terkait hubungan mutu layanan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 98 subjek, sebagian besar memiliki kepuasan dan menyatakan mutu pelayanan kesehatan dari empat dimensi pada kategori baik, kecuali dimensi jaminan. Kelima dimensi mutu layanan berkorelasi dengan kepuasan pasien, dengan *p-value* masing-masing yaitu (bukti fisik=0,042; keandalan=0,042; daya tanggap=0,022; jaminan=0,029; dan empati=0,014) berdasarkan uji statistik *chi-square*.

Tabel 3. Hasil analisis bivariat hubungan mutu layanan dengan dengan kepuasan pasien

Mutu pelayanan		Kepuasan Pasien				<i>p-value</i>
		Puas		Kurang Puas		
		n	%	n	%	
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Baik	36	59,0	30	81,1	0,042*
	Kurang baik	25	41,0	7	18,9	
<i>Reliability</i> (keandalan)	Baik	42	68,9	17	45,9	0,042*
	Kurang baik	19	31,1	20	54,1	
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Baik	45	73,8	18	48,6	0,022*
	Kurang baik	16	26,2	19	51,4	
<i>Assurance</i> (jaminan)	Baik	35	57,4	12	32,4	0,029*
	Kurang baik	26	42,6	25	67,6	
<i>Emphaty</i> (empati)	Baik	43	70,5	16	43,2	0,014*
	Kurang baik	18	29,5	21	56,8	

Keterangan: *Uji *Chi-square*, signifikan jika *p-value*<0,05

Tabel 3 terkait hubungan mutu layanan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa dari 98 subjek, sebagian besar memiliki kepuasan dan menyatakan mutu pelayanan kesehatan dari empat dimensi pada kategori baik, kecuali dimensi jaminan. Kelima dimensi mutu layanan berkorelasi dengan kepuasan pasien, dengan *p-value* masing-masing yaitu (bukti fisik=0,042; keandalan=0,042; daya tanggap=0,022; jaminan=0,029; dan empati=0,014) berdasarkan uji statistik *chi-square*.

Hubungan mutu layanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien

Inti konsep mutu pelayanan adalah menjelaskan segala bentuk pelaksanaan kegiatan layanan yang akan memuaskan penerima pelayanan berdasarkan bukti fisik

(*tangible*) yang terlihat (Nursalam, 2014). Indikator *tangible* (bukti fisik) penelitian ini meliputi ruang pemeriksaan dokter yang bersih dan rapi; puskesmas memiliki peralatan medis yang lengkap; petugas kesehatan berpenampilan rapi dan ramah; jumlah tempat duduk yang mencukupi di ruang tunggu; dan ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, dengan $p\text{-value}=0,042$. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda bahwa ada hubungan yang bermakna di antara keduanya, yaitu *tangible* (sarana fisik) dengan kepuasan pasien (Riandi, 2018). Studi sebelumnya oleh Lisna Maulina *et al.* (2019), yang menemukan bahwa tidak ada korelasi antara faktor bukti langsung dengan kepuasan pasien di unit rawat inap UPT Puskesmas Chibumburan Kabupaten Bogor, dengan $p\text{-value}$ 0,125 yang lebih besar dari α (0,05). Sehingga tidak sesuai dengan penelitian ini.

Hubungan mutu layanan kesehatan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien

Indikator *reliability* pada penelitian ini antara lain adalah bahwa dokter menjelaskan secara lengkap dan jelas penyakit yang diderita pasien; bahwa tenaga medis kompeten dan pengertian dalam memberikan pelayanan; dan bahwa staf medis memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tepat waktu. Hal ini adalah sesuatu yang dijelaskan oleh staf medis kepada pasien sebelum mereka konsultasi. Pemberian pelayanan menyatakan bahwa tenaga medis atau tenaga lain akan memberikan bantuan jika pasien mempunyai masalah. Ada hubungan antara dimensi keandalan dan kepuasan pasien, menurut hasil uji statistik *chi-square* dengan nilai $p=0,042$. Studi sebelumnya di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara menunjukkan bahwa ada hubungan antara aspek reliabilitas dan kepuasan pasien (Suwuh *et al.*, 2018). Ini juga sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara keandalan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Studi ini menemukan bahwa keandalan adalah karakteristik pelanggan dalam menilai kualitas layanan kesehatan. Ketika pelayanan kesehatan tidak dapat diandalkan, pasien merasa kurang puas dan tidak puas (Zainafree and Respati, 2016).

Hubungan mutu layanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien

Aspek mutu layanan yang paling dinamis adalah *responsiveness*. Ini adalah harapan pelanggan terhadap kecepatan dan daya tanggap pelayanan dalam menyelesaikan keluhan mereka. Indikator *responsiveness* dalam penelitian ini antara lain merespon perawatan pasien, memberikan perawatan dan perhatian yang tepat, mengambil tindakan yang tepat dan cepat, dan mengikuti prosedur untuk melakukan tindakan, dan petugas pemberi informasi dan penanganan pengaduan di tempat pendaftaran pasien cepat tanggap terkait aduan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dan kepuasan pasien berhubungan, dengan nilai $p=0,022$. Hasil ini sesuai dengan yang didapatkan di Puskesmas Kotobangon dengan $p\text{-value}$ 0,004 bahwa ada hubungan antara dimensi keandalan dengan kepuasan pasien (Lahaji *et al.*, 2019). Lebih lanjut penelitian ini juga sejalan dengan temuan bahwa ada hubungan faktor daya tanggap dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap UPT Puskesmas Chibumburan Kabupaten Bogor dengan $p\text{-value}$ $0,000 < \alpha$ (0,05) (Maulina *et al.*, 2019).

Hubungan mutu layanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien

Dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan, keterampilan memberi informasi, kemampuan memberikan rasa aman dalam menggunakan pelayanan yang diberikan, dan jenis staf yang dapat dipercaya oleh pasien. Indikator *assurance* (jaminan) pada penelitian ini adalah dokter mempunyai kemampuan untuk mendiagnosis penyakit, dokter memberikan pelayanan dengan sikap membuktikan dengan meyakinkan pasien, petugas layanan memiliki catatan medis pasien, layanan yang diberikan cepat dan tepat, pasien percaya bahwa obat yang diberikan akan menyembuhkannya. Terdapat hubungan antara dimensi jaminan dan kepuasan pasien di Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar, menurut hasil uji statistik, dengan $p\text{-value}=0,029$. Ini sesuai dengan hasil penelitian, yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan Puskesmas Leyangan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil uji tabulasi silang menunjukkan nilai $p\text{-value}$ sebesar $0,001 < 0,05$ (Taekab *et al.*, 2019). Jaminan (*assurance*) yang memadai untuk peningkatan kepuasan pasien terhadap layanan puskesmas, sehingga pasien cenderung mempercayai seluruh pelayanan puskesmas. Peningkatan jaminan berarti kepuasan pasien yang lebih besar. Sebaliknya jika jaminan yang diberikan buruk, pasien cenderung kehilangan kepercayaan terhadap layanan medis yang diberikan dan kepuasan pasien cenderung menurun.

Hubungan mutu layanan berdasarkan dimensi empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien

Emphaty yang dimaksud disini merupakan tanggapan pasien tentang petugas yang memiliki rasa memperhatikan pasien. Indikator *emphaty* dapat diukur dengan pertanyaan seperti kemudahan kontak dengan Puskesmas dan kemampuan petugas Puskesmas dalam berkomunikasi dengan pasien dapat diukur menggunakan kuesioner berdasarkan sikap dan pendapat subjek. Menurut Intan Zainafree dan Shinta Ayu Respati (2016), empati merupakan salah satu karakteristik yang dapat digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi empati dan kepuasan pasien dengan nilai $p=0,014$. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan uji statistik *chi-square* yang menunjukkan hubungan dimensi empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan-Utara (Suwuh *et al.*, 2018).

Selain itu, penelitian ini juga sesuai dengan penelitian di Puskesmas Kabupaten Ngawi yang mendapatkan bahwa empati dengan kepuasan pasien terdapat hubungan dengan nilai $p=0,000$ (Adhytyo and Mulyaningsih, 2013). Namun demikian, penelitian penelitian oleh Dwi Astuti (2017) dengan hasil tidak terdapat hubungan persepsi perhatian dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Guntur 1 Demak, hal ini membuktikan bahwa hasil yang didapatkan tidak sejalan dengan hasil penelitian ini. Hal ini dapat menyimpulkan bahwa aspek *emphaty* dapat mempengaruhi kepuasan pasien, seperti perhatian terhadap keluhan pasien, pemahaman staf medis terhadap kebutuhan pasien, dan komunikasi antara pegawai medis dan pasien. Baik buruknya aspek *emphaty* dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Ahmad *et al.*, 2021).

Determinan kepuasan pasien

Faktor bukti fisik adalah variabel yang paling signifikan dalam kaitannya dengan kepuasan pasien, menurut uji regresi logistik yang ditunjukkan pada Tabel 4. Kekuatan hubungan dari yang terbesar ke yang terkecil adalah bukti fisik (OR=5,426), daya

tanggap (OR=0,32), dan empati (OR=0,241). Artinya bahwa responden yang menyatakan dimensi bukti fisik baik mempunyai probabilitas 5,426 kali untuk menyatakan puas dibandingkan dengan bukti fisik kurang baik. Subjek yang menyatakan dimensi daya tanggap baik mempunyai probabilitas 0,332 kali untuk menyatakan puas dibandingkan dengan daya tanggap kurang baik. Dan subjek yang menyatakan dimensi empati baik mempunyai probabilitas 0,241 kali untuk menyatakan puas dibandingkan dengan empati kurang baik. Atau dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut:

$$y = \text{konstanta} + a_1x_1 + a_2x_2 + \dots + a_ix_i$$

Kepuasan Pasien = 3,738 + 1,691 (bukti fisik) + (-1,101) (daya tanggap) + (-1,423) (empati).

Tabel 4. Hasil analisis multivariat regresi logistik

	Koefisien	S.E.	Wald	df	P-value	OR	95% C.I	
							Lower	Upper
Bukti Fisik	1,691	0,592	8,174	1	0,004*	5,426	1,702	17,297
Keandalan	-0,406	0,512	0,629	1	0,428	0,666	0,244	1,817
Jaminan	-0,852	0,516	2,729	1	0,099	0,426	0,155	1,172
Daya Tanggap	-1,101	0,520	4,495	1	0,034*	0,332	0,120	0,920
Empati	-1,423	0,532	7,168	1	0,007*	0,241	0,085	0,683
Konstanta	3,738	1,330	7,894	1	0,005*	42,016		

Keterangan: Uji statistik *chi-square*, uji lanjut dengan regresi logistik, signifikan jika *p-value*<0,05

Penelitian ini menunjukkan semua aspek kualitas layanan relevan dengan kepuasan pasien, termasuk bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan nilai *p*<0,05. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Kabupaten Ngawi dan Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara yang mendapatkan hasil bahwa semua dimensi mutu layanan berhubungan dengan kepuasan pasien (Adhytyo and Mulyaningsih, 2013; Suwuh *et al.*, 2018). Hasil uji regresi logistik menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien adalah dimensi bukti fisik (*tangible*). Urutan dari variabel yang paling berhubungan adalah bukti fisik, daya tanggap, dan empati.

Kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien terhadap tingkat pelayanan suatu puskesmas, dan sebaliknya kualitas pelayanan yang rendah cenderung menurunkan kepuasan pasien (Anjayati, 2021). Hal ini tentunya akan berdampak pada minat memanfaatkan ulang pasien dalam pelayanan kesehatan, seperti hasil penelitian yang mendapatkan hubungan antara kualitas layanan dengan minat menggunakan kembali layanan kesehatan (Ningsih *et al.*, 2021; Afifah, 2020).

KESIMPULAN

Dalam kaitannya dengan kepuasan pasien, mutu layanan terdiri dari elemen bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) adalah faktor yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien. Pihak puskesmas diharapkan untuk lebih meningkatkan pemberian pelayanan yang optimal dengan mempertimbangkan semua dimensi dalam mutu pelayanan. Variabel lain diharapkan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo DR, Mulyaningsih. 2013. Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2): 22–32.
- Afifah K. 2020. Relationship of Health Care Quality With Interest in Patient Re-Visits at Cangkringan Sleman Health Center. *Jurnal EduHealth*, 11(1): 26–32. <https://doi.org/10.54209/jurnaleduhealth.v11i1.78>
- Ahmad H, Antoni A, Napitupulu M, Permayasa N. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2):1-12. <http://dx.doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Anjayati S. 2021. Review Artikel : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal*, 1(1): 31–38. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Astuti D. 2017. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA: Journal of Public Health Research and Development*, 1(1): 65-72.
- Kementerian Kesehatan RI. 2018. Profil Kesehatan Indonesia tahun 2017. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lahaji LC, Wowor RE, Esther G, Korompis C. 2019. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 7(4): 1–9.
- Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(2): 130-136. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Ningsih NA, Hasmah H, Bhebhe AV. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2): 71–80. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i2.14405>
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwoastuti E. 2014. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Puskesmas Tamalanrea Jaya. 2022. Profil Puskesmas Tamalanrea Jaya tahun 2021.
- Riandi R. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wonorejo Samarinda Tahun 2018. [skripsi]. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
- Suwuh MK, Maramis FRR, Wowor RE. 2018. Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 7(3): 1–8.
- Taekab AH, Suryawati C, Kusumastuti W. 2019. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *JKM: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1): 31–40.
- Weningsih S. 2014. Pelayanan dan Persepsi Masyarakat terhadap Jamkesmas (Studi Kasus di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas). *Jurnal Organisasi dan*

Manajemen, 10(1): 44–58.

Zainafree I, Respati SA. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *VISI KES: Jurnal Kesehatan Masyarakat J-Kesmas Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(1): 1–6.