



## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TATAPAAAN MINAHASA SELATAN

Maya Giroth<sup>1</sup>, Pricillia Mamuja<sup>2</sup>, Jilly Toar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Kesehatan Masyarakat, Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Masyarakat,  
Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

Email: [mayagiroth9@gmail.com](mailto:mayagiroth9@gmail.com)

### **Abstract**

*Service quality and satisfaction in health centers are important and interconnected issues. Health centers as institutions that provide health services need to have human resources that are able to provide quality services to the community, because patient satisfaction depends on service quality. Analyze the relationship between health service quality and patient satisfaction at the Tatapaan Health Center. The type of research used is quantitative research using univariate and bivariate analysis with the determination of the relationship using the Chi Square test. The population in this research amounted to 1288 with a sample of 93 respondents, data collection techniques using a questionnaire. Based on the results of the study it can be concluded that there is a relationship between physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy) with patient satisfaction at Puskesmas Tatapan.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Center*

### **Abstrak**

kualitas dan kepuasan pelayanan di puskesmas merupakan permasalahan penting dan saling berhubungan. Puskesmas sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan perlu memiliki SDM yang mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Menganalisa Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan penentuan hubungan menggunakan uji *Chi Square*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1288 dengan sampel sebanyak 93 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*Realibilitas*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*assurance*), empaty (*empati*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapan.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas*

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Sesuai dengan wewenangnya, Puskesmas dituntut untuk melaksanakan kualitas pelayanan berdasarkan analisis masalah kesehatan masyarakat dan analisis kebutuhan pelayanan yang diperlukan. Kepuasan pasien itu menjadi nilai yang sangat penting untuk melihat hasil kerja dan membandingkan dengan kinerja yang sesuai dengan keinginan pasien berdasarkan pada aspek kualitas mutu pelayanan kesehatan. Jika kepuasan pasien baik maka pelayanan kesehatan itu sendiri akan berdampak kepada pasien dan memberikan rasa puas dan nyaman sesuai dengan harapan dan kebutuhan setiap masing-masing pasien. Namun tidak semua pelayanan itu dapat dikatakan baik, masih ada pelayanan kesehatan yang masih kurang dirasakan oleh pasien yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian apabila pelayanan kurang baik maka pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak Puskesmas. Penelitian lainnya menunjukkan beberapa penelitian terkait dengan kepuasan yang ada di Puskesmas. Dari hasil data penelitian tentang kepuasan pasien menunjukkan terhadap banyaknya keluhan terhadap pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Salah satu Puskesmas di Kabupaten Minahasa Selatan adalah Puskesmas tatapapan yang berada di desa paslaten. Puskesmas tatapapan bernaung dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan publik yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan, Puskesmas tatapapan melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap serta pelayanan administrasi. Puskesmas tatapapan berlokasi di desa paslaten kecamatan tatapapan.

## METODE

Jenis penelitian yang diambil yaitu penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono 2019). Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin, Rumus slovin adalah suatu rumus yang digunakan untuk menemukan jumlah minimum sampel dari populasi yang terbatas atau disebut juga dengan finite population survey. Rumus ini termasuk ke dalam simple random sampling karena setiap individu mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Analisis data dilakukan setelah data diolah menggunakan bantuan program Komputer. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat (analisis deskriptif) Analisa ini digunakan untuk mendiskripsikan variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan kesehatan dan variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien. Dan Analisa bivariat adalah Teknik Analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Penelitian ini menggunakan uji chi square ( $X^2$ ) dengan tingkat kepercayaan 95% (0,05). Uji chi square ( $X^2$ ) dilakukan untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara masing-masing variabel bebas dan variabel terikat.

## HASIL

### 1. Analisis Univariat

#### Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Tatapaan

No	Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	15-20 tahun	5	5,3
2.	21-30 tahun	23	24,7
3.	31-40 tahun	14	15
4.	41-50 tahun	14	15
5.	51-Keatas	37	40
Total		93	100

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Di Puskesmas Tatapaan Tahun 2023

Sumber : Data Primer, 2023

tabel 4.3 distribusi frekuensi umur responden di Puskesmas Tatapaan Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan diketahui bahwa presentase tertinggi dari responden berumur 51 tahun keatas sebesar 40% dengan jumlah 37 responden, sedangkan presentase terendah responden berumur 15-20 tahun dengan presentase 5,3% dengan jumlah 5 responden.

#### Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Tatapaan

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase(%)
1.	Laki-Laki	35	38%
2.	Perempuan	58	62%
Total		93	100%

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Puskesmas Tatapaan Tahun 2023

Sumber : Data Primer, 2023

Tabel 4.4 distribusi frekuensi jenis kelamin responden di Puskesmas Tatapaan Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 38% dengan jumlah 35 responden, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan besar persentasenya adalah 62% dengan jumlah 58 responden. Dapat diketahui bahwa Presentase tertinggi dari distribusi frekuensi jenis kelamin adalah responden yang berjenis kelamin perempuan dan persentase terendah adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki.

#### Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden di Puskesmas Tatapaan

No.	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	SD	4	4,3%
2.	SMP	19	20,4%
3.	SMA	44	47,3%
4.	DIPLOMA	2	2%
5.	SARJANA	24	26%
Total		93	100%

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di Puskesmas Tatapaan tahun 2023

Sumber : Data Primer, 2023

tabel 4.5 distribusi frekuensi tingkat pendidikan responden di Puskemas Tatapaan Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan diketahui bahwa responden yang berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan presentase 47,3% dan jumlah 44 responden dinyatakan sebagai presentase tingkat pendidikan tertinggi, sedangkan responden yang berpendidikan Sekolah Dasar (SD) dengan presentase 4,3% dan jumlah hanya 4 responden dinyatakan sebagai presentase tingkat pendidikan terendah.

Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden di Puskesmas Tatapaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Petani	18	19,4%
2.	IRT	25	27%
3.	PNS	6	6,4%
4.	Wiraswasta	15	16,1%
5.	TDK Bekerja	6	6,4%
6.	DLL	23	24,7%
Total		93	100%

Tabel 4.6 distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden di Puskesmas Tatapaan tahun 2023

Sumber : Data Primer, 2023

tabel 4.6 distribusi frekuensi pekerjaan responden di Puskesmas Tatapaan Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan diketahui peresentase tertinggi ialah responden yang berpekerjaan ibu rumah tangga sebesar 27% dengan jumlah 25 responden, sedangkan peresentase terendah yaitu responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil (PNS) dan yang tidak bekerja sebesar 6,4% dengan jumlah 6 responden.

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan dibagi dalam 5 dimensi yaitu kehandalan, jaminan, berwujud, empati, tanggung jawab. Dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini :

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

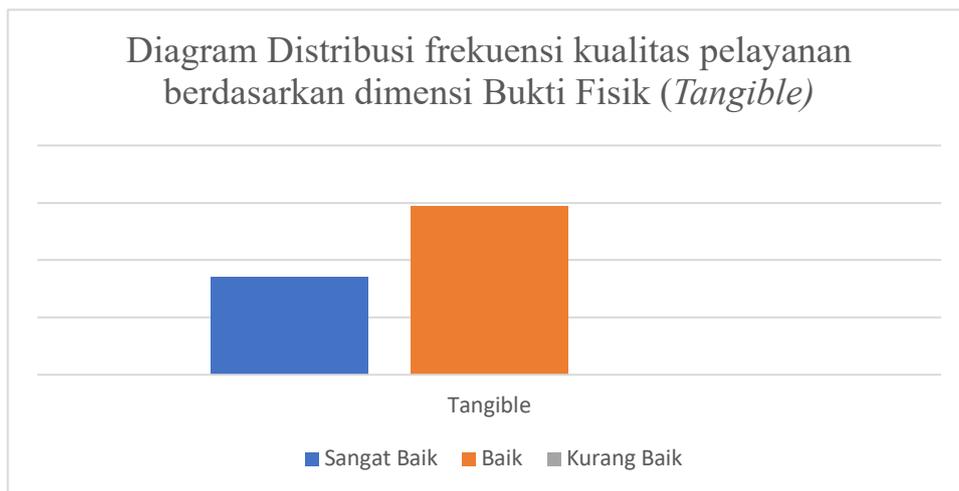
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Frekuensi	%
Sangat Baik	34	63.4%
Baik	59	36.6%
Kurang Baik	-	0
Total	93	100%

Tabel 4.7 distribusi frekuensi Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

hasil data tabel 4.7 distribusi frekuensi kepuasan pasien dimensi bukti fisik dengan kategori sangat Baik sebanyak 34 (63,4%) sedangkan untuk kategori Baik sebanyak 59

(36,6%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi berwujud sudah baik.



Gambar 4.3 Diagram distribusi frekuensi Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

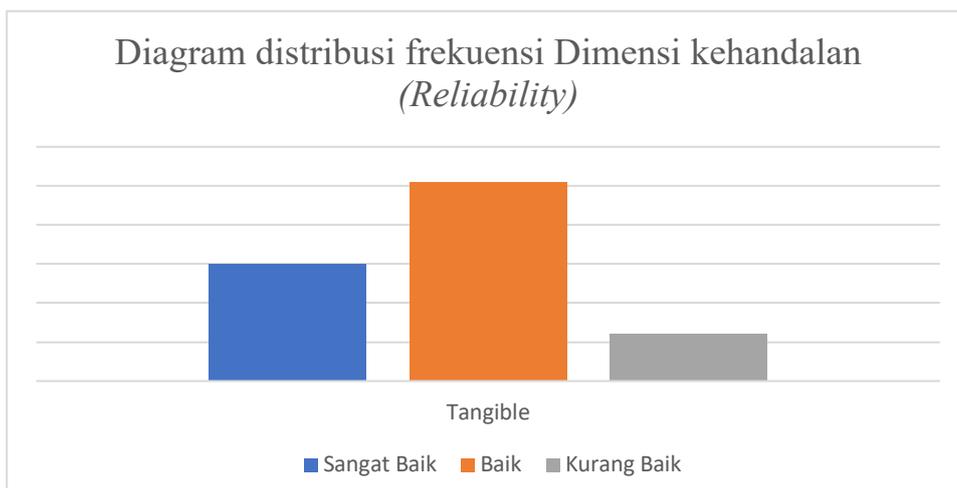
Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Frekuensi	%
Sangat Baik	30	32.3%
Baik	51	54.8%
Kurang Baik	12	12.9%
Total	93	100%

Tabel 4.8 distribusi frekuensi Dimensi kehandalan (*Reliability*)

Sumber : *Pengelolaan Data SPSS*

hasil data tabel 4.8 distribusi frekuensi kepuasan pasien dimensi kehandalan dengan kategori sangat Baik sebanyak 30 (32.3%), kategori Baik sebanyak 51 (54.8%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 12 (12.9%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan sudah baik.



Gambar 4.4 Diagram distribusi frekuensi Dimensi kehandalan (*Reliability*)

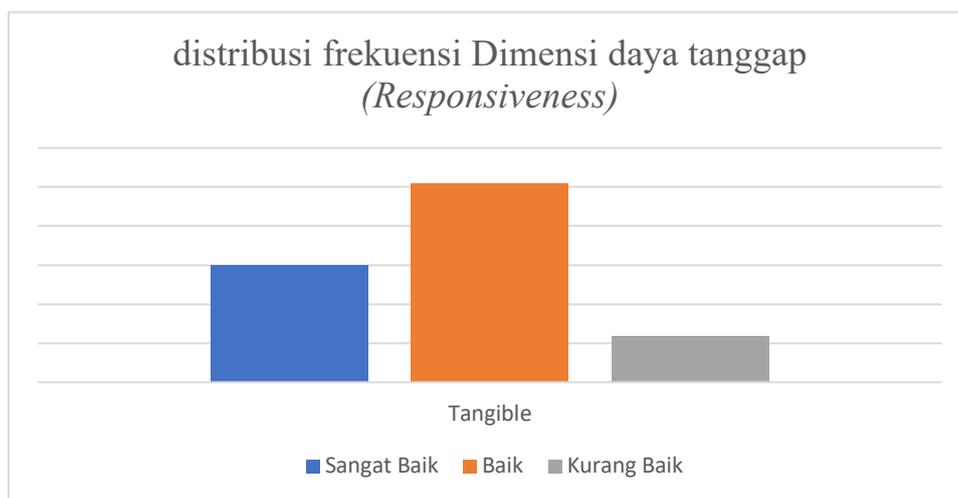
Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Frekuensi	%
Sangat Baik	45	48.4%
Baik	43	46.2%
Kurang Baik	5	5.4%
Total	93	100%

Tabel 4.9 distribusi frekuensi Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

hasil data tabel 4.9 distribusi frekuensi kepuasan pasien dimensi daya tanggap dengan kategori sangat Baik sebanyak 45 (48.4%), kategori Baik sebanyak 43 (46.2%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 5 (5.4%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap sudah baik.



Gambar 4.5 Diagram distribusi frekuensi Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

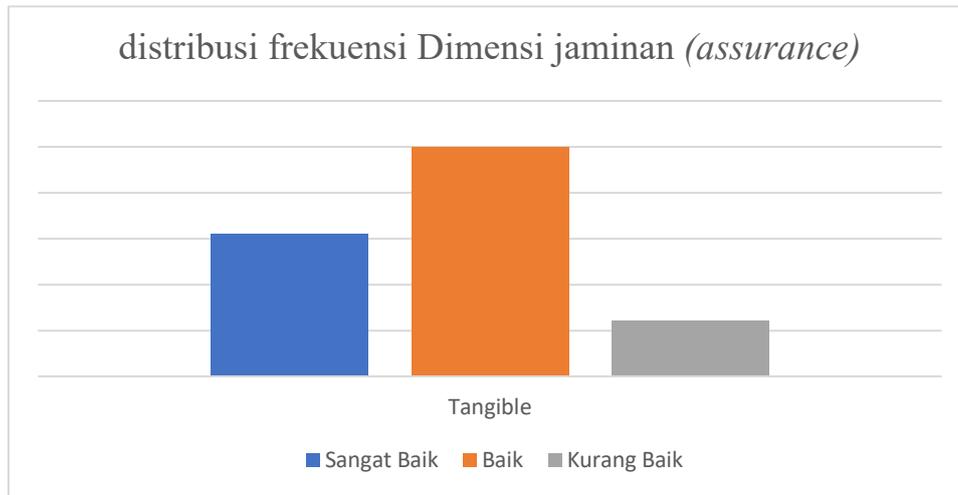
Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*)

Jaminan ( <i>assurance</i> )	Frekuensi	%
Sangat Baik	31	33.3%
Baik	50	53.8%
Kurang Baik	12	12.9%
Total	93	100%

Tabel 4.10 distribusi frekuensi Dimensi jaminan (*assurance*)

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

hasil data tabel 4.10 distribusi frekuensi kepuasan pasien dimensi jaminan dengan



kategori sangat Baik sebanyak 31 (33.3%), kategori Baik sebanyak 50 (53.8%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 12 (12.9%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan sudah baik.

Gambar 4.6 Diagram distribusi frekuensi Dimensi jaminan (*assurance*)

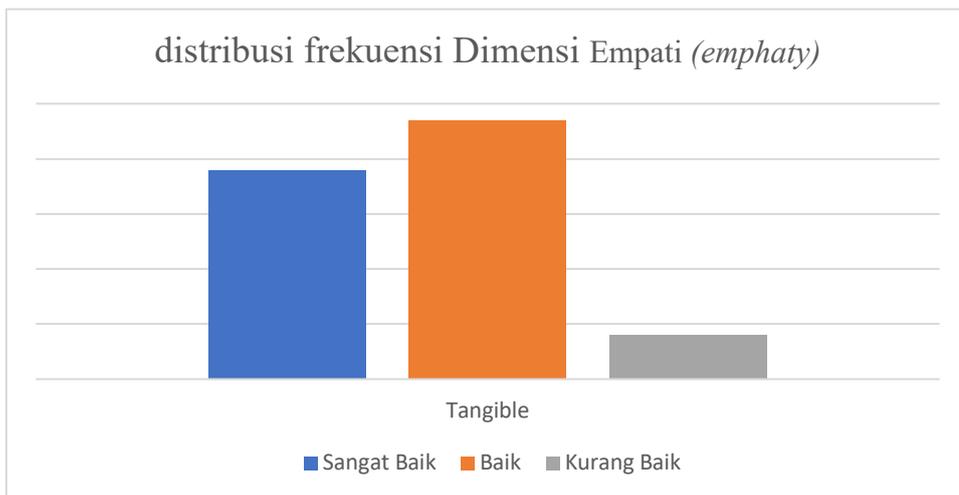
Distribusi frekuensi kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Empati (*emphaty*)

Empati ( <i>emphaty</i> )	Frekuensi	%
Sangat Baik	38	40.9%
Baik	47	50.5%
Kurang Baik	8	8.6%
Total	93	100%

Tabel 4.11 distribusi frekuensi Dimensi dimensi Empati (*emphaty*)

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

hasil data tabel 4.11 distribusi frekuensi kepuasan pasien dimensi empati dengan kategori sangat Baik sebanyak 38 (40.9%), kategori Baik sebanyak 47 (50.5%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 8 (8.6%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan sudah baik



Gambar 4.7

Diagram distribusi frekuensi Dimensi Empati (*emphaty*)

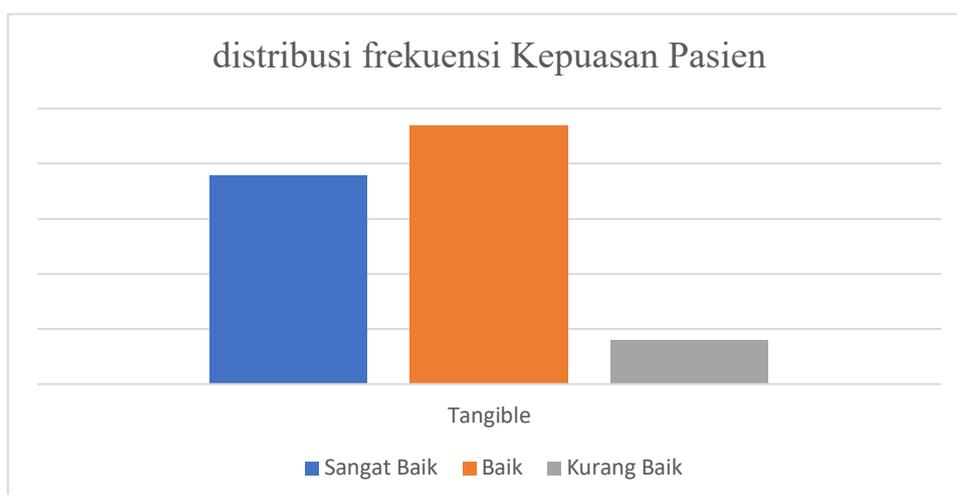
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Sangat Puas	35	37.6%
Puas	51	54.8%
Kurang Puas	7	7.5%
Total	93	100%

Tabel 4.12 distribusi frekuensi Kepuasan Pasien

Sumber : *Pengelolaan Data SPSS*

hasil data tabel 4.12 distribusi frekuensi kepuasan pasien dengan kategori sangat Puas sebanyak 35 (37.6%), kategori Puas sebanyak 51 (54.8%) dan untuk kategori kurang Puas sebanyak 7 (7.5%). Maka dengan demikian sebagian besar pasien merasa puas dengan kualitas pelayan Puskesmas tatapan.



Gambar 4.8 Diagram distribusi frekuensi Kepuasan Pasien

## 2. Analisis Bivariat

### Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Dimensi		Kepuasan Pasien						Total	<i>P-value</i>	
		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas				
		f	%	f	%	f	%			
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Baik	7	11.9%	40	67.8%	12	20.3%	59	100%	0,000
	Sangat Baik	0	0%	11	32.4%	23	67.6%	34	100%	
Total		7	7.5%	51	54.8%	35	37.6%	93	100%	

Tabel 4.13 Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

tabel 4.13 diatas diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 7 orang merasakan kurang puas, 40 orang menyatakan puas dan sebanyak 12 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi bukti fisik (*tangible*). Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 11 orang merasa puas dan 23 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*).

hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan.

### Hubungan Dimensi Kehandalan (*Realibility*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Dimensi		Kepuasan Pasien						Total	<i>P-value</i>	
		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas				
		F	%	f	%	f	%			
Kehandalan ( <i>Realibility</i> )	Kurang Baik	2	16.7%	10	83.3%	0	0	12	100%	0,000
	Baik	5	9.8%	34	66.7%	12	23.5%	51	100%	
	Sangat Baik	0	0	7	23.3%	23	76.7%	30	100%	
Total		7	7.5%	51	54.8%	35	37.6%	93	100%	

Tabel 4.14 Hubungan Dimensi Kehandalan (*Realibility*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

tabel 4.14 diatas diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 2 orang merasakan kurang puas, 10 orang menyatakan puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Kehandalan (*Realibility*). Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 5 orang merasa kurang puas, 34 orang menyatakan puas dan 12 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan dimensi Kehandalan (*Realibility*). Lebih lanjut jawaban

responden yang menyatakan kategori Sangat baik sebanyak 7 orang merasakan puas dan 23 orang menyatakan Sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Kehandalan (*Realibility*)

hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Kehandalan (*Realibility*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan.

Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

		Kepuasan Pasien						Total		P- value
		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas				
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Dimensi Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kurang Baik	0	0	4	80%	1	20%	5	100%	0, 027
	Baik	3	7%	30	69.8%	10	23.3%	43	100%	
	Sangat Baik	4	8.9%	17	37.8%	24	53.3%	45	100%	
Total		7	7.5%	51	54.8%	35	37.6%	93	100%	

Tabel 4.15 Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

tabel 4.15 diatas diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 4 orang menyatakan puas dan 1 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*). Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 3 orang merasa kurang puas, 30 orang menyatakan puas dan 10 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*). Lebih lanjut jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 4 orang menyatakan kurang puas, 17 orang menyatakan puas dan 24 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).

hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,027 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan.

Hubungan Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

		Kepuasan Pasien						Total		P- value
		Kurang Puas		Puas		Sangat Puas				
		f	%	F	%	f	%	f	%	
Dimensi Jaminan ( <i>assurance</i> )	Kurang Baik	3	25%	9	75%	0	0	12	100%	0, 027
	Baik	4	8%	38	76%	8	16%	50	100%	
	Sangat Baik	0	0	4	12.9%	27	87.1%	31	100%	

Total	7	7.5%	51	54.8%	35	37.6%	93	100%
-------	---	------	----	-------	----	-------	----	------

Tabel 4.16 Hubungan Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

tabel 4.16 diatas diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 3 orang menyatakan kurang puas dan 9 orang menyatakan puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Jaminan (*assurance*). Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 4 orang merasa kurang puas, 38 orang menyatakan puas dan 8 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan dimensi Jaminan (*assurance*). Lebih lanjut jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 4 orang menyatakan puas dan 27 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Jaminan (*assurance*).

hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan.

Hubungan Dimensi Empati (*emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

	Kepuasan Pasien						Total	P-value		
	Kurang Puas		Puas		Sangat Puas					
	F	%	f	%	f	%				
Dimensi Empati ( <i>emphaty</i> )	Kurang Baik	1	12.5%	7	87.5%	0	0	8	100%	0, 027
	Baik	6	12.8%	31	66%	10	21.3%	47	100%	
	Sangat Baik	0	0	13	34.2%	25	65.8%	38	100%	
Total	7	7.5%	51	54.8%	35	37.6%	93	100%		

Tabel 4.17 Hubungan Dimensi Empati (*emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Sumber : Pengelolaan Data SPSS

tabel 4.17 diatas diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan kategori kurang baik sebanyak 1 orang menyatakan kurang puas dan 7 orang menyatakan puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Empati (*emphaty*). Kemudian jawaban responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 6 orang merasa kurang puas, 31 orang menyatakan puas dan 10 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas berdasarkan dimensi Empati (*emphaty*). Lebih lanjut jawaban responden yang menyatakan kategori sangat baik sebanyak 13 orang menyatakan puas dan 25 orang menyatakan sangat puas atas kualitas pelayanan puskesmas melalui dimensi Empati (*emphaty*).

hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan.

## PEMBAHASAN

## 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Tatapaan Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tatapaan Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan tahun 2023 melibatkan 93 responden. Responden dalam penelitian ini adalah bagian dari jumlah populasi yang ada di Puskesmas Tatapaan yaitu pasien yang berkunjung pada bulan Januari dan bulan Februari tahun 2023 berjumlah 1288 pasien. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada pasien yang didalamnya terdapat lembar karakteristik responden diketahui responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 58 responden dengan persentase 62% sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 responden dengan persentase 38% yang artinya responden dengan jenis kelamin perempuan adalah responden yang paling banyak berkunjung di Puskesmas Tatapaan. Karakteristik responden berikutnya berdasarkan umur responden yang diketahui responden berumur 51 tahun keatas berjumlah 37 responden dengan besar persentase 40%, responden berumur 41-50 tahun berjumlah 14 responden dengan besar persentase 15%, responden berumur 31-40 tahun berjumlah 14 responden dengan besar persentase 15%, responden berumur 21-30 tahun berjumlah 23 responden dengan besar persentase 24,7%, dan responden berumur 15-20 tahun berjumlah 5 responden dengan besar persentase 5,3% dari hasil tersebut maka dapat diketahui bersama bahwa responden berumur 51 tahun keatas adalah responden yang paling banyak berkunjung di Puskesmas Tatapaan. Selanjutnya hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan, responden dengan tingkat pendidikan SMA berjumlah 44 responden dengan persentase 47,3% responden dengan tingkat Pendidikan diploma berjumlah 2 responden dengan besar persentase 2% yang artinya responden dengan tingkat pendidikan SMA adalah responden yang paling banyak berkunjung di Puskesmas Tatapaan. Dan untuk karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden yang berstatus IRT berjumlah 25 responden dengan besar persentase 27% diketahui adalah responden yang paling banyak berkunjung di Puskesmas Tatapaan.

## 2. Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Dimensi bukti fisik adalah kemampuan suatu institusi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal dalam menerima pelayanan. Berwujud atau kenyataan di Puskesmas Tatapaan dapat berupa penampilan dan kemampuan dari fasilitas sarana prasarana fisik pelayanan yang diterima oleh penerima jasa seperti fasilitas bangunan, perlengkapan, peralatan, dan kemampuan petugas pemberi pelayanan. Bentuk nyata yang dapat dilihat untuk dimensi kenyataan lebih banyak terdapat pada sistem pelayanan kesehatan yang meliputi fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan dan keadaan kondisi pasien setelah melakukan pengobatan dan perawatan di Puskesmas. Menurut Tambunan, E. (2021) dimensi ini puskesmas dituntut dapat memberikan tempat yang nyaman serta bersih dan tenaga kesehatan dituntut berpenampilan rapi serta kemudahan dalam proses pemberian pelayanan Kesehatan.

hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dimensi bukti fisik dengan kategori sangat Baik sebanyak 34 (63,4%) sedangkan untuk kategori Baik sebanyak 59 (36,6%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik sudah baik. Kemudian berdasarkan hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000$

$< \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan. Hasil pebelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Tambunan, E. (2021) yang menyimpulkan bahwa ada Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien.

### 3. Hubungan Dimensi Kehandalan (*Realibility*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dari puskesmas Tatapaan dapat dilihat dari kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan informasi terkait pelayanan administrasi yang diperlukan dengan keahlian, penguasaan dan profesionalitas sehingga hasil yang diberikan dapat memenuhi kepuasan tanpa adanya keluhan yang dirasakan oleh pasien.

hasil penelitian kepuasan pasien dimensi kehandalan dengan kategori sangat Baik sebanyak 30 (32.3%), kategori Baik sebanyak 51 (54.8%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 12 (12.9%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan sudah baik hal ini didukung dengan pertanyaan yang menyatakan Petugas puskesmas tatapaan memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Kemudian hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Kehandalan (*Realibility*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan. Penelitian yang dilakukan oleh Soumokil, Y dkk (2021) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu  $p = 0,000 < 0,05$  sehingga disimpulkan ada Hubungan Kehandalan (*Realibility*) dengan kepuasan pasien.

### 4. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Kepuasan pasien yang diberikan dalam bentuk daya tanggap di Puskesmas Tatapaan d dapat dilihat berdasarkan kepedulian dan dukungan dari petugas Kesehatan. Terhadap informasi dan pelayanan yang dilakukan. Bentuk daya tanggap yang dapat dirasakan di Puskesmas Tatapaan yaitu akses dan proses pelayanan kesehatan seperti dukungan dokter dan petugas kesehatan dalam memberikan pengobatan serta perawatan, dan kepedulian dokter terkait pengobatan terbaik yang akan diambil untuk diagnosis pasien.

hasil penelitian kepuasan pasien dimensi daya tanggap dengan kategori sangat Baik sebanyak 45 (48.4%), kategori Baik sebanyak 43 (46.2%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 5 (5.4%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap sudah baik.

Kemudian hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,027 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh Putri, N. R dkk (2022) yang menyimpulkan ada Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ .

### 5. Hubungan Dimensi Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan di Puskesmas Tatapaan dapat dilihat dari adanya kepastian dan jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam memberikan pelayanannya. Bentuk jaminan dalam kepuasan pasien terletak pada proses dan akses pelayanan seperti pasien menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap pengobatan dan perawatan yang diberikan oleh dokter. Menurut Bhudiharty, S. (2019) Jaminan atau kepastian yaitu jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

hasil hasil penelitian kepuasan pasien dimensi jaminan dengan kategori sangat Baik sebanyak 31 (33.3%), kategori Baik sebanyak 50 (53.8%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 12 (12.9%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan sudah baik

Kemudian hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan. Hasil yang sama juga disimpulkan oleh Wildani, H dkk (2020) yang menyatakan ada Hubungan Jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,019 < \alpha = 0,05$ .

#### 6. Hubungan Dimensi Empati (*emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan

Dimensi empati dalam pelayanan kesehatan adalah rasa peduli dan memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator empati seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien tanpa membeda-bedakan jenis kelamin, ras, agama dan status sosial, kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan dorongan atau dukungan terhadap kesembuhan pasien, dan melayani proses layanan kesehatan dengan ramah dan mudah.

hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Tatapan berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*) telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan menimbulkan keharmonisan antara pasien dengan tenaga kesehatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari kepuasan pasien dimensi empati dengan kategori sangat Baik sebanyak 38 (40.9%), kategori Baik sebanyak 47 (50.5%) dan untuk kategori kurang baik sebanyak 8 (8.6%). Maka dengan demikian rata-rata kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan sudah baik.

Kemudian hasil statistic uji *Chi-square* didapatkan nilai  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$  yang berarti ada Hubungan Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tatapaan. Hasil yang sama juga disimpulkan oleh Anton, A dkk (2021) yang

menyatakan ada Hubungan Hubungan Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,019 < \alpha = 0,000$

## KESIMPULAN DAN SARAN

Ada Hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas tatapaaan. Ada Hubungan kehandalan (*Realibilitas*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas tatapaaan. Ada Hubungan daya tanggap (Responsiveness) dengan kepuasan pasien di Puskesmas tatapaaan. Ada Hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas tatapaaan. Ada Hubungan *emphaty* (*empati*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas tatapaaan. Sebaiknya pihak Puskesmas Tatapaaan lebih memperhatikan lagi perihal kenyamanan pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan seperti jalan yang masih rusak. Mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan yang sudah baik agar kepuasan dan minat kunjungan ulang di Puskesmas Tatapaaan selalu meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus (2017) Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping, Jawa Tengah: FKI UMS, vol(1)(3).
- Billy., (2016) Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih, Manado: Universitas Sam Ratulangi
- Budiman, Dkk.,(2010) Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari, Bogor : FKM, Universitas Semarang, Vol (5)(7).  
dan R&D.
- Darmawangsa, Dkk.,(2015). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuaan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Aeng Rowa Kabupaten Takalas, Yogyakarta: FKM Hasanudin, Vol (4) (23)
- Elsa Masdan, dkk. (2021) Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kukupang Kecamatan Kepulauan Jouronga Kabupaten Halmahera Selatan : Universitas Muhammadiyah Maluku Utara
- Eninurkhatun.,(2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas (5)( Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas, Semarang: Universitas Ponegoro, Vol 4).
- Iryadi, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 1(2), 18-25.
- Jannah,kamalina D. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Untuk MewujudkanKepuasan Pasien Pada Rumah Sakit”Siti Khodijah”Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , Vol. 1, No.2, September 2003: 98-103)
- Karmilasari, Dkk.,(2017) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya, Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Vo.10(4).
- Noviyanti. (2020). Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien (Pertama). Cv. Penerbit Qiara MediaPeraturan Menteri Kesehatan RI No 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Mandiri Dokter dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.
- Permenkes no. 43 tahun 2019. Database Peraturan | JDIH BPK. (n.d.).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138635/permenkes-no-43-tahun-2019>

- Putri, N. R., Guspianto, G., & Hubaybah, H. (2022). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), 7-16.
- Sugiyono, D. (2017). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif
- Tambunan, E. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu PUSKESMAS AEK BATU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Arief, M. (2018). Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media Publishing.
- Organisasi Kesehatan Dunia. (2018). Buku pegangan untuk kebijakan dan strategi mutu nasional: pendekatan praktis untuk mengembangkan kebijakan dan strategi guna meningkatkan mutu perawatan