



Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Isauli Saragi¹, Fadillah Ulva², Nizwardi Azkha³

Universitas Alifah Padang

saragiofficalsaragi@gmail.com¹, fadillah.ulva21@gmail.com², nizwardiazkha@gmail.com³

Abstrak

Puskesmas Mapaddegat dalam tiga tahun terakhir dari tahun 2021 sampai 2023 mengalami penurunan jumlah kunjungan. Persentase indeks kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat tahun 2021 sebesar 31,45%, tahun 2022 sebesar 29,00%, dan tahun 2023 sebesar 18,89%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-November 2024, pengambilan data dilakukan pada tanggal 18-25 November 2024. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang berkunjung ke puskesmas, jumlah sampel sebanyak 96 responden yang diambil secara Quota Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariate menggunakan uji statistic. Hasil penelitian menunjukkan 52,1% pasien menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 57,3% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 55,2% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 57,3% pasien menyatakan dimensi bukti fisik tidak bermutu, 53,1% pasien menyatakan empati tidak bermutu, 54,2% pasien menyatakan kepuasan pasien tidak puas. Ada hubungan kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,001$), jaminan ($p=0,001$), bukti fisik ($p=0,001$), dan empati ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat. Diharapkan Puskesmas Mapaddegat dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang akan berdampak terhadap kepuasan pasien seperti meningkatkan waktu pelayanan pendaftaran yang cepat, memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti, dan lebih fokus lagi dalam melakukan pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan, Puskesmas

Abstract

The Mapaddegat Health Center in the last three years from 2021 to 2023 has experienced a decrease in the number of visits. The percentage of patient satisfaction index at the Mapaddegat Health Center in 2021 was 31.45%, in 2022 it was 29.00%, and in 2023 it was 18.89%. The purpose of this study is to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Mapaddegat Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024. This study is a quantitative research with a cross sectional research design. This research was carried out in March-November 2024, data collection was carried out on November 18-25, 2024. The population in this study is patients who visit the health center, the number of samples is 96 respondents taken by Quota Sampling. Data collection uses questionnaires by means of interviews. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests. The results showed that 52.1% of patients stated that the reliability dimension was not of good quality, 57.3% of patients stated that the dimension of responsiveness was not of good quality, 55.2% of patients stated that the dimension of assurance was not of quality, 57.3% of patients stated that the dimension of physical evidence was not of good quality, 53.1% of patients stated that empathy was not of good quality, and 54.2% of patients stated that patient satisfaction was not satisfactory. There is a relationship between reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.001$), assurance ($p=0.001$), physical evidence ($p=0.001$), and empathy ($p=0.001$) with patient satisfaction at the Mapaddegat Health Center, Mentawai Islands Regency in 2024. There is a relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the Mapaddegat Health Center. It is hoped that the Mapaddegat Health Center can further improve the quality of health services which will have an impact on patient satisfaction such as increasing fast registration service times, providing clear and easy-to-understand information, and being more focused in providing services

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



PENDAHULUAN

Saat ini kesehatan menjadi suatu kebutuhan mendasar dalam masyarakat. Seiring dengan peningkatan taraf hidup, tuntutan akan mutu pelayanan kesehatan juga semakin meningkat. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan, seperti klinik dan dokter pribadi, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan mereka. Peningkatan ini tidak hanya berfokus pada aspek penyembuhan penyakit, tetapi juga mencakup pelayanan pencegahan guna meningkatkan kualitas hidup dan memenuhi kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan (Setianingsih et al., 2023).

Puskesmas merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif di suatu wilayah kerja. Puskesmas sebagai penyelenggara pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang supaya terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal, baik secara sosial maupun ekonomi (Ferial & Wahyuni, 2022).

Jumlah Puskesmas di Indonesia tahun 2022 adalah 10.374 Puskesmas, yang terdiri dari 4.302 Puskesmas rawat inap dan 6.072 Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2021 yaitu sebanyak 10.292 dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 4.201 Puskesmas dan Puskesmas non rawat inap sebanyak 6.091 Puskesmas (Profil Dinkes, 2022).

Data akreditasi puskesmas di Indonesia pada tahun 2022, dimana 9.153 (88,2%) Puskesmas sudah terakreditasi. Status terakreditasi madya dan dasar masih mendominasi tingkat kelulusan akreditasi. Rincian tingkat kelulusan akreditasi Puskesmas adalah Puskesmas yang terakreditasi dasar berjumlah 23,8%, Puskesmas yang terakreditasi utama berjumlah 18,2%, Puskesmas dengan terakreditasi paripurna berjumlah 2,6%, dan Puskesmas yang terakreditasi madya berjumlah 55,4% (Profil Kesehatan Indonesia, 2022).

Mutu pelayanan kesehatan tidak bisa lepas dari kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan sangat penting untuk mengukur kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Velandi et al., 2023).

Menurut Pohan (2017) yang dikutip oleh Nuriyanti (2023) mengatakan Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien tergantung dengan kualitas pelayanan yang berlaku.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah pasien menerima pelayanan medis dan membandingkannya dengan apa yang diharapkan dari pelayanan tersebut (Syakurah et al., 2023). Kepuasan pasien merupakan salah satu elemen yang penting untuk mengukur mutu layanan kesehatan dengan mengukur respon pasien setelah menerima jasa. Dengan adanya penilaian tersebut sarana pelayanan kesehatan diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Dominika Priska Tsu et al., 2022).

Dalam mengukur mutu pelayanan, digunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang dilakukan dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang jasa. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi mutu layanan, yakni responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible.

Dimensi ketanggapan (responsiveness) terkait dengan keinginan petugas membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan cepat seperti kecepatan petugas resepsionis melayani pasien, kecepatan pelayanan obat, dan kelengkapan informasi yang diberikan, dan sebagainya. Dimensi kehandalan (reliability) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi jaminan (assurance) berkaitan dengan kompetensi front-line staff dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Dimensi keramahan (empathy) berkaitan dengan keramahan petugas medis dan staf dalam melayani pasien. Dimensi bukti nyata (tangible) berkaitan dengan keterjangkauan lokasi klinik, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan serta kenyamanan ruang tunggu (Setianingsih et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Puskesmas Cikarang Kabupaten Bekasi. diperoleh nilai $p = 0.01 < 0.05$ maka ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cikarang (Hidayat, dkk 2023).

Adapun penelitian dengan judul Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Menyatakan adanya hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi tangibles ($p=0,000$), reliability ($p=0,000$), responsiveness ($p=0,000$), assurance ($p=0,000$), empathy ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu (Muhammad Fazar Sidiq Alhayat et al., 2023).

Penelitian lainnya dengan judul Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modinding menyatakan bahwa dimensi bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien, sejalan dengan terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan $p = \text{value sebesar } 0,006 < 0,05$. Pasien pengguna jasa pelayanan tentu sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas Modinding semakin lengkap dan baik dimensi bukti fisik maka akan berdampak pada peningkatan pasien yang memiliki Puskesmas Modinding (Komaling et al., 2023).

Berdasarkan data laporan tahunan Puskesmas Mapaddegat adanya penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2021-2023. Data menunjukkan jumlah kunjungan dari tahun 2021 sebanyak 31.458 pasien, tahun 2022 sebanyak 29.002 pasien, dan tahun 2023 sebanyak 18.896 pasien (Laporan Tahunan 2023).

Puskesmas Mapaddegat telah mencapai tingkat akreditasi Madya, sebagai pengakuan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan telah memenuhi standar akreditasi dan dinyatakan lulus (Laporan Tahunan 2023). Akreditasi merupakan pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah memenuhi standar akreditasi (Darajatun, 2023).

Berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 3 Mei 2024 dilakukan studi pendahuluan terhadap 10 orang pasien dengan membagikan kuesioner dan wawancara kepada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mapaddegat, didapatkan 7 dari 10 pasien menyatakan pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan, seperti sikap, perhatian, saat melakukan pendaftaran pasien dilayani secara tidak cepat tanggap dan berbelit-belit, dan kesabaran petugas dalam melayani dan mendengar keluhan tidak sesuai harapan, 3 dari 10 pasien mengatakan petugas tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan, karena ketika pasien berkunjung di Puskesmas untuk melakukan pemeriksaan kesehatannya, dokter yang bersangkutan tidak ada di tempat. 4 pasien mengatakan petugas Puskesmas tidak fokus dalam melayani dan lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan karena ada gangguan telepon atau tamu yang datang sehingga petugas teralihihkan perhatiannya.

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti tertarik untuk mengkaji hubungan Dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini membahas tentang hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien sedangkan variabel independen ialah dimensi mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai pada bulan Maret 2024 - Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang berjumlah 96 orang. Metode pengumpulan sampel adalah Quota Sampling. Analisis data dilakukan secara univariat menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan uji chi-square.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Usia

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Umur		
24-40	63	65,6
41-47	33	34,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	41	42,7
Perempuan	55	57,3
Pendidikan		
SD	25	26,0
SMP	23	24,0
SMA	42	43,8
Perguruan Tinggi	6	6,3
Pekerjaan		
Petani	55	57,3

PNS/TNI/POLRI	6	6,3
Tidak Bekerja	35	36,5
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 1 dilihat bahwa karakteristik responden pada 96 responden di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024 menurut umur didapatkan paling banyak yaitu berusia 24-40 orang (65,6%). Sedangkan menurut jenis kelamin didapatkan paling banyak yaitu perempuan 55 orang (57,3%). Dilihat dari karakteristik pendidikan paling banyak responden yang berpendidikan SMA sebanyak 42 orang (43,8%) dan 55 orang (57,3%) responden bekerja sebagai petani.

b. Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak bermutu	50	52,1
Bermutu	46	47,9
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 96 responden 52,1% menyatakan dimensi kehandalan (*Reliability*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024 tidak bermutu.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak bermutu	55	57,3
Bermutu	41	42,7
Total	96	100,0

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 96 responden 57,3% menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024 tidak bermutu.

d. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak bermutu	53	55,2
Bermutu	43	44,8
Total	96	100.0

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 96 responden 55,2% menyatakan dimensi jaminan di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024 tidak bermutu.

e. **Bukti fisik (*Tangible*)**

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Dimensi Bukti fisik (*Tangible*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak bermutu	55	57,3
Bermutu	41	42,7
Total	96	100.0

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 96 responden 57,3% menyatakan dimensi bukti fisik di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024 tidak bermutu.

f. **Empati (*Empathy*)**

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Dimensi Empati (*Empathy*) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Empati (<i>Empathy</i>)	Frekuensi (f)	Persentase
Tidak bermutu	51	53,1
Bermutu	45	46,9
Total	96	100.0

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa dari 96 responden 53,1% menyatakan dimensi empati di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024 tidak bermutu.

g. **Hubungan Dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024**

Tabel 7
Hubungan Dimensi Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Kepuasan	Total	<i>p-value</i>
----------	-------	----------------

Kehandalan (Reliability)	Tidak Puas		Puas		f	%	p-value
	f	%	f	%			
Tidak bermutu	41	82,0	9	18,0	50	100	0,001
Bermutu	11	23,9	35	76,1	46	100	
Total	52		44		96	100	

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa responden yang tidak puas lebih banyak yang menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu yaitu 82,0% dibandingkan dengan kehandalan yang bermutu yaitu 76,1%. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* didapatkan *p-value* 0,001 ($p < 0,05$), maka dapat dikemukakan bahwa ada hubungan dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

h. Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 8

Hubungan Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Daya tanggap (Responsiveness)	Kepuasan				Total	p-value	
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Tidak bermutu	42	76,4	13	3,6	55	100	0,001
Bermutu	10	24,4	31	75,6	41	100	
Total	52		44		96	100	

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa responden yang tidak puas lebih banyak yang menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu yaitu 76,4% dibandingkan dengan daya tanggap yang bermutu yaitu 75,6%. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* didapatkan *p-value* 0,001 ($p < 0,05$), maka dapat dikemukakan bahwa ada hubungan dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

i. Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 9

Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Jaminan (Assurance)	Kepuasan				Total	p-value	
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Tidak bermutu	41	77,4	12	22,6	53	100	0,001
Bermutu	11	25,6	32	74,4	43	100	
Total	52		44		96	100	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang tidak puas lebih banyak yang menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu yaitu 77,4% dibandingkan dengan jaminan yang bermutu yaitu 74,4%. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* didapatkan *p-value* 0,001 ($p < 0,05$),

maka dapat dikemukakan bahwa ada hubungan dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

j. Hubungan Dimensi Bukti fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 10

Hubungan Dimensi Bukti fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten kepulauan mentawai Tahun 2024

Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	
Tidak bermutu	43	78,2	12	21,8	55	100
Bermutu	9	22,0	32	78,0	41	100
Total	52		44		96	100

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa responden yang tidak puas lebih banyak yang menyatakan dimensi bukti fisik tidak bermutu yaitu 78,2% dibandingkan dengan bukti fisik yang bermutu yaitu 78,0%. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* didapatkan *p-value* 0,001 ($p < 0,05$), maka dapat dikemukakan bahwa ada hubungan dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

k. Hubungan Dimensi Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Tabel 11

Hubungan Dimensi Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024

Empati (<i>Empathy</i>)	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas			
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	
Tidak bermutu	47	92,2	4	7,8	51	100
Bermutu	5	11,1	40	88,9	45	100
Total	52		44		96	100

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa responden yang tidak puas lebih banyak yang menyatakan dimensi empati tidak bermutu yaitu 92,2% dibandingkan dengan empati yang bermutu yaitu 88,9%. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* didapatkan *p-value* 0,001 ($p < 0,05$), maka dapat dikemukakan bahwa ada hubungan dimensi empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

2. Pembahasan

a. Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan keandalan tidak bermutu yaitu 82,0% lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang puas menyatakan keandalan bermutu yaitu 76,1% Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa Sebanyak

65,6 % pasien menyatakan bahwa proses pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan lambat dan berbelit-belit, meskipun proses pelayanan lambat dan berbelit-belit beberapa pasien masih puas sebanyak 76,1% dengan pelayanan di Puskesmas Mapaddegat hal ini disebabkan oleh Budaya kesabaran dan hormat, Keterbatasan akses pelayanan kesehatan, Kehidupan sederhana dan ketergantungan pada Puskesmas Mapaddegat.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* 0,001 (*p-value*<0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Penelitian ini didukung oleh Elvina, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam yang menemukan ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien *p-value* 0,001 (*p*<0,05). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Sutimbuk, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias yang menemukan bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepausan pasien *p-value* 0,000 (*p*<0,05).

b. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan daya tanggap tidak bermutu yaitu 76,4% lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang puas menyatakan daya tanggap bermutu yaitu 75,6% di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 64% pasien menyatakan tenaga kesehatan tidak selalu bersedia menerima saran dan keluhan pasien, Meskipun demikian masih ada pasien yang merasa puas sebanyak 75% dengan pelayanan di Puskesmas Mapaddegat karena biaya pelayanan yang terjangkau, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau serta pasien memiliki harapan yang rendah terhadap pelayanan di Puskesmas Mapaddegat.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* 0,001 (*p-value*<0,05) maka dapat dikemukakan bahwa ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024

c. Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pasien tidak puas lebih banyak menyatakan jaminan tidak bermutu yaitu 77,4% lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang puas menyatakan jaminan bermutu yaitu 74,4% di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 61% pasien menyatakan merasa tidak nyaman dengan interaksi mereka dengan petugas kesehatan. Meskipun demikian masih ada beberapa pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas sebanyak 74,4% hal ini terjadi karena prioritas pada pengobatan pasien lebih memprioritaskan pengobatan penyakit mereka dari pada interaksi dengan petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

d. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan bukti fisik tidak bermutu yaitu 78,2% lebih tinggi dibandingkan dengan pasien

yang puas menyatakan bukti fisik bermutu yaitu 78,0% di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 63% pasien menyatakan para petugas kurang menjaga kebersihan kamar mandi yang menyebabkan kamar mandi dan toilet menjadi tempat yang kurang nyaman. Meskipun demikian masih ada beberapa pasien yang merasa puas sebanyak (78,0%) hal ini dipengaruhi oleh beberapa pasien memiliki kebiasaan dan kepercayaan terhadap Puskesmas Mapaddegat serta pasien mempunyai pengalaman yang baik akan pelayanan yang diberikan sebelumnya oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* 0,001 (*p-value*<0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

e. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pasien tidak puas lebih banyak menyatakan empati tidak bermutu yaitu 92,2% lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang puas menyatakan empati bermutu yaitu 88,9% di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024. Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 65% pasien menyatakan petugas Tenaga kesehatan kurang memberikan perhatian kepada pasien. Meskipun demikian masih ada beberapa pasien yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan hal ini disebabkan oleh Pasien memiliki persepsi yang berbeda tentang apa yang dimaksud dengan "perhatian" dari petugas kesehatan, pasien berpikir bahwa perhatian dari petugas kesehatan tidak harus selalu intensif atau personal, oleh karena itu pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan meskipun petugas kesehatan kurang memberikan perhatian. di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh nilai *p-value* 0,001 (*p-value*<0,05) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024.

3. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian tentang " hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas mapaddegat kabupaten kepulauan mentawai tahun 2024" dapat disimpulkan sebagai berikut: Sebanyak 52,1% pasien menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024, Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien (*p*=0,001) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024, Ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien (*p*=0,001) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024, Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien (*p*=0,001) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024, Ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien (*p*=0,001) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024, Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien (*p*=0,001) di Puskesmas Mapaddegat Kabupaten Kepulauan Mentawai tahun 2024

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada Ibu Fadillah Ulva, MPH, bapak Nizwardi Azkha, SKM, MPPM, MPD, MSI yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan kepada peneliti. Terkhususnya kepada puskesmas mapaddegat kabupaten kepulauan mentawai yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara. 01(02), 169-180.
- Ahmad, H. & Napitupulu, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal), 6(2), 193. <https://doi.org/10.51933/healthv6i2.546>.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Alisty, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit M Zein Painan Tahun 2023 (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang).
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Dinkes Kab.Kep Mentawai. (2023). *Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Mentawai 2023*.
- Dominika Priska Tsu, Tadeus A.L. Regaletha, & Yoseph Kenjam. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta JKN di Puskesmas Oesapa Tahun 2022. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 399–408. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>
- Elvina, M., Wardiati, W., & Lastri, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6686–6693. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.22282>
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. March, 624.
- Fandy, Tjiptono (2016), *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta Andi Offset
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Meningkatkan dengan Menerapkan Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36–46. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v2i01.1895>
- Kalsum Azis, I. U., Sety, L. O. M., & Kalza, L. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas SeKota Kendari Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.37887/jakk.v4i1.39134>
- Komaling, P. E., Rumayar, A. A., & Engkeng, S. (2023). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Modinding Kabupaten Minahasa Selatan. *KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 12(1), 79–85.
- Kemenkes. (2023). *Laporan Tahunan Puskesmas Mapaddegat*. Januari 2023 Mapaddegat, P. (2023). Laporan Tahunan Puskesmas Mapaddegat., (pp. 1-73).

- Maryana, M., & 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>
- Muhammad Fazar Sidiq Alhayat, Samino, Dina Dwi Nuryani, Dhiny Easter Yanti, & Nova Muhani. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Professional Health Journal*, 5(1), 257–274. <https://doi.org/10.532/phj.v5i1.632>
- Puskesmas Mapaddegat. (2023). Profil Puskesmas Mapaddegat Tahun 2023. Puskesmas Mapaddegat.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (2015). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptons of Service Quality, *Journal of Relaiting*.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sari, E. Maghrifah Jannati Ani, & Inggi Puspita Sari (2022). Pemberdayaan Puskesmas Sebagai Sarana Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat Di Gampong Sungai Pauh Tanjung Kota Langsa. *ABDIKAN Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sains dan Teknologi*, (3), 414-420. <https://doi.org/10.55123/abdikan.v1i3.847>
- Setianingsih, L. E., Hidayat, A. W. (2023). Workshop Pembuatan Kuesioner dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Berbasis Kepuasan Pasien di Klinik ABM. *BERNAS: Jurnal* 4(3), 1899–1905.
- Sinulingga, D. Tampubolon, E., & (2018). Hubungan Persepsi Tentang Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sumbul Kabupaten Dairi Tahun 2018. *Jurnal Penelitian* 7(1). <http://ejournal.delibusada.ac.id/index.php/JPKSY/article/view/772>
- Syamsuar, Sudirman, & Moh. Andri (2020) Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala *Jurnal Kolaboratif Sains*. 3(5), 243-251. <https://doi.org/10.56338/jks.v3i5.1722>
- Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 493–499. <https://doi.org/10.31943/afiasi.v8i3.308>