



Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi Utara Tahun 2024

Hanita Rahmadani^{1*}, Dwi Nurmayaty², Mugi Wahidin³, Susi Shorayasari⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan
Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia
hanitarahmadani204@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas marga mulya tahun 2024. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain studi *descriptive*. Analisis data yang digunakan ialah uji univariat. Sebagian besar responden rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya, pada penelitian ini terkait dimensi *Tangibles* (bukti fisik), 81 responden (73,6%) menyatakan puas, dan 29 responden (26,4%) menyatakan tidak puas. Pada dimensi *Reliability* (kehandalan), 46 responden (41,8%) menyatakan puas, dan 64 responden (58,2%) menyatakan tidak puas. pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), 63 responden (57,3%) menyatakan puas, dan 47 responden (42,7%) menyatakan tidak puas. pada dimensi *Assurance* (jaminan), 60 responden (63,6%), dan 40 responden (36,6%) menyatakan tidak puas. pada dimensi *Empathy* (empati), 70 responden (54,5%), dan 50 responden (45,5%) menyatakan tidak puas. Sebagian besar responden/responden rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya merasa puas pada dimensi assurance, dan terdapat beberapa responden/pasien merasa tidak puas pada dimensi *realeability*. Terkait dengan ketidakpuasan pada dimensi kehandalan, sebaiknya diberikan pelatihan terkait komunikasi efektif, serta training untuk meningkatkan skill karyawan yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi pada pelanggan atau pasien.

Kata Kunci: Kepuasan, Rawat Jalan, Kehandalan

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan di tempat pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka perbaikan atau evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Hidayah, 2015).

Salah satu harapan pada pasien saat datang ke pelayanan kesehatan ialah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien juga menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan juga menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan pada pasien. Pasien akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang telah diberikan jika pelayanan tersebut memenuhi kualitas yang sesuai atau lebih dengan harapan yang diharapkan oleh pasien. Oleh karena itu, perlu diperhatikan kualitas pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan kepada pasien (Emilia, 2016).

Kepuasan adalah salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya atau melebihi harapan. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan, pasien akan merasa puas jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Harapan pasien yaitu adanya pelayanan yang berkualitas (Pohan, 2007). Konsep teori kepuasan SERVQUAL (*Service Quality* atau Kualitas Pelayanan) menurut Parasuraman & Zeithaml (1990) merupakan hal yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam penelitian. Konsep SERVQUAL meliputi 5 dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Berdasarkan data kunjungan dari Puskesmas Marga Mulya diketahui bahwa terdapat peningkatan pasien rawat jalan di 2 tahun terakhir. Pada tahun 2022 terdapat 10.154 pasien dan pada tahun 2023 terdapat 20.377 pasien. Disimpulkan bahwa adanya peningkatan kunjungan di 2 tahun terakhir. Berdasarkan informasi dan observasi dalam melakukan studi pendahuluan di Puskesmas Marga Mulya dengan beberapa *staff* dari adanya peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terdapat adanya dampak yang menyebabkan pegawai puskesmas Marga Mulya mengalami kelelahan yang dimana dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, terdapat dampak lain seperti adanya komplain pada pasien karena waktu tunggu yang panjang, dan terjadi kesalahan input data pasien yang menyebabkan terjadinya data pasien menjadi *double*. Dampak yang dirasakan oleh *staff* petugas Puskesmas Marga Mulya bisa saja terjadi penurunan kualitas pelayanan dan bisa saja menyebabkan kepuasan pasien menjadi menurun.

Berdasarkan data survei kepuasan pasien dari Puskesmas Marga Mulya dengan rentang dari bulan Januari – Juni tahun 2024 terdapat 71% pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, dan 29% merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan bulan Juli 2024 di puskesmas marga mulya oleh 5 responden yaitu pada pasien unit rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya maka didapatkan hasil pada dimensi *tangible* (bentuk fisik) sebesar 80% merasa puas dan 20% merasa tidak puas. Pada dimensi *reliability* (keandalan) sebesar 40% merasa puas dan 60% merasa tidak puas. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 78% merasa puas dan 22% merasa tidak puas. Pada dimensi *assurance* (jaminan) sebesar 40% merasa puas dan 60% merasa tidak puas. Pada dimensi *empathy* (empati) sebesar 40% merasa puas dan 60% merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan nilai standar pelayanan minimal kepuasan di Puskesmas Marga Mulya dengan angka $\geq 76,61$ dikategorikan baik/puas dan angka $\leq 76,61$ dikategorikan tidak baik/tidak puas. Pada hasil studi pendahuluan yang sudah dipaparkan diatas, pasien merasa puas di dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* sebesar 40% yang dimana nilai 40% masih dibawah standar pelayanan minimal di Puskesmas Marga Mulya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan oleh peneliti, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Gambaran Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Marga Mulya Tahun 2024**”.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain studi *descriptive*. Variabel independen pada penelitian ini yaitu dimensi kepuasan yakni *tangibles* (sarana fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati), kemudian variabel dependennya yaitu kepuasan. Kepuasan adalah suatu pelayanan dinilai memuaskan jika pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan serta harapan.

Penelitian ini dilakukan pada unit rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya Bekasi Utara. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret – Juli 2024. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Marga Mulya tahun 2024 yang dimana jumlah total kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari - April 2024 berjumlah 3.899. sampel yang digunakan sebanyak 110 responden yang mana jumlah ini berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yang mana sampel dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria inklusi meliputi bersedia menjadi responden dan pasien yang dapat membaca dan menulis. Kemudian untuk kriteria eksklusi meliputi pasien yang baru sekali datang berobat ke puskesmas marga mulya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer. Dimana data primer didapatkan langsung dari proses pengisian kuesioner dan wawancara oleh responden. Penelitian ini telah lolos kaji etik (*ethical approval*) Universitas Esa Unggul dengan Nomor: 0924-08.180/DPKE-KEP/FINAL-EA/UEU/VIII/2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Bentuk Fisik)

<i>Tangibles</i>	Jumlah	Persentase
Puas	81	73,6%
Tidak Puas	29	26,4%
Total	110	100%

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* yaitu 81 responden (73,6%) menyatakan puas dan 29 responden (26,4%) menyatakan tidak puas.

Dimensi *Tangibles* dapat diartikan sebagai bukti fisik yaitu wujud yang dapat dilihat langsung dari penyedia pelayanan meliputi penampilan fisik, fasilitas, peralatan, sarana, informasi, petugas. Terdapat beberapa point yang penting dari dimensi *tangibles* yaitu seperti peralatan dan fasilitas terlihat menarik, pekerja berpenampilan rapi dan professional, unsur pendukung pelayanan terlihat baik (5). Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* di puskesmas marga mulya yang dilakukan pada 110 responden didapatkan proporsi tertinggi sebanyak 81 responden (73,6%) pasien merasa puas dan proporsi rendah 29 responden (26,4%) menyatakan tidak puas. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tui et al., (2023) menyatakan bahwa dari 100 responden, 93 orang (93,0%) memiliki kepuasan yang baik mengenai kepuasan pada dimensi *tangibles*. Berdasarkan hasil wawancara responden merasa kurang/tidak puas yaitu fasilitas untuk pasien seperti media informasi (poster, *leaflet*), timbangan berat badan, dll masih kurang seperti media *leaflet* karena kurang tersedianya *leaflet* atau penempatannya terlalu terpojok dan tata letak *leaflet* berada di meja informasi yang sering tertutup oleh antrian pasien yang ingin mendaftar berobat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nisa et al., (2021) pernyataan terkait ketersediaan fasilitas seperti *leaflet* sangat penting, karena ketersediaan informasi kesehatan bagi pasien seperti *leaflet* atau majalah kesehatan diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan manfaat sehingga dapat memperbaiki kualitas hidup pasien. Pada dimensi *tangibles* sudah dikatakan puas dengan nilai angka $\geq 76,61\%$, yang dimana sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Puskesmas Marga Mulya. Namun pada tabel 1 terkait gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *tangibles* terdapat 81 responden (73,6%) merasa puas dan 29 responden (26,4%) pasien merasa tidak puas, yang dimana tingkat kepuasan pasien sebesar (73,6%) masih dibawah standar pelayanan minimal Puskesmas Marga Mulya yaitu dikatakan puas jika $\geq 76,61\%$.

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reability* (Kehandalan)

	Jumlah	Persentase
<i>Reability</i>		
Puas	46	41,8%
Tidak Puas	64	58,2%
Total	110	100%

Berdasarkan tabel 2 didapatkan hasil gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reability* yaitu 46 responden (41,8%) menyatakan puas dan 64 responden (58,7%) menyatakan tidak puas.

Dimensi *Reliability* diartikan sebagai kehandalan yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Terdapat beberapa point penting dari dimensi *reliability* diantaranya yaitu, memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, pelayanan kepada pelanggan dapat diandalkan, memberikan pelayanan dengan segera, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan (5). Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan) di puskesmas marga mulya yang dilakukan pada 110 responden didapatkan proporsi tertinggi sebanyak 46 responden (41,8%) pasien merasa puas dan proporsi rendah 64 responden (58,2%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Angelina et al., (2019) menyatakan bahwa dari 52 responden, 43 orang (82,7%) kurang puas pada dimensi *reliability*. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan untuk pelayanan pemeriksaan terkadang terlalu lama walaupun jumlah kunjungan sedikit di hari tersebut, serta responden mengatakan tenaga kesehatan atau dokter melakukan pemeriksaan tidak terlalu teliti, terkadang hanya ditanyakan saja seperti keluhannya dan apa yang dirasakan tanpa diperiksa secara menyeluruh. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Tonis & Wiranata (2020) menyebutkan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat janji dapat menyebabkan pasien merasa puas. Hal ini didukung oleh penelitian Wiguna (2017) mengungkapkan bahwa petugas yang teliti dapat menumbuhkan kepuasan. Pada dimensi *Reliability* sudah dikatakan puas dengan nilai angka $\geq 76,61\%$, yang dimana sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Puskesmas Marga Mulya. Namun pada tabel 2 terkait gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* terdapat 46 responden (41,8%) merasa puas dan 64 responden (58,2%) pasien merasa tidak puas, yang dimana tingkat kepuasan pasien sebesar (41,8%) masih sangat dibawah standar pelayanan minimal Puskesmas Marga Mulya yaitu dikatakan puas jika $\geq 76,61\%$.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Tanggapan)

<i>Responsiveness</i>	Jumlah	Persentase
Puas	63	57,3%
Tidak Puas	47	42,7%
Total	110	100%

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* yaitu 63 responden (57,3%) menyatakan puas dan 47 responden (42,7%) menyatakan tidak puas.

Dimensi *Responsiveness* diartikan sebagai selalu memberikan informasi kepada pelanggan/pasien tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan/pasien diberikan dengan tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan/pasien dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan/pasien (11). Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di puskesmas marga mulya tahun 2024 yang dilakukan pada 110 responden didapatkan proporsi tertinggi sebanyak 63 responden (57,3%) pasien merasa puas dan proporsi rendah 47 responden (42,7%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh Tui et al., (2023) menyatakan bahwa dari 100 responden, 91 orang (91%) memiliki kepuasan yang baik mengenai kepuasan pada dimensi *responsiveness*. Berdasarkan hasil wawancara responden mengatakan kecepatan petugas dalam melayani pasien masih terbilang kurang atau lama, pasien juga mengatakan untuk mengambil nomor antrian pernah mengalami tidak ada petugas puskesmas didepan, jadi pasien menunggu sampai petugas kesehatan datang dan baru menerima nomor antrian. Menurut Kemenkes RI Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang waktu tunggu pelayanan, mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan, sampai dilayani oleh petugas atau dokter di poli, dengan kategori cepat biasanya berlangsung sekitar kurang lebih atau sama dengan 60 menit. Rata-rata responden dalam masalah waktu tunggu sebagian besar terjadi selama lebih kurang atau sama dengan 60 menit. Pada dimensi *reliability* sudah dikatakan puas dengan nilai angka $\geq 76,61\%$, yang dimana sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Puskesmas Marga Mulya. Namun pada tabel 3 terkait gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability* terdapat 63 responden (57,3%) merasa puas dan 47 responden (42,7%) pasien merasa tidak puas, yang dimana tingkat kepuasan pasien sebesar (57,3%) masih dibawah standar pelayanan minimal Puskesmas Marga Mulya yaitu dikatakan puas jika $\geq 76,61\%$.

Tabel 4. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

<i>Assurance</i>	Jumlah	Persentase
Puas	94	85,5%
Tidak Puas	16	14,5%
Total	110	100%

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* yaitu 94 responden (85,5%) menyatakan puas dan 16 responden (14,5%) menyatakan tidak puas.

Dimensi *Assurance* yaitu selalu memberikan informasi kepada pelanggan/pasien tentang kapan pelayanan siap diberikan, pelayanan terhadap pelanggan/pasien diberikan dengan tanggap, kemauan untuk membantu pelanggan/pasien dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan/pasien (11). Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) di puskesmas marga mulya yang dilakukan pada 110 responden didapatkan proporsi tertinggi sebanyak 94 responden (85,5%) pasien merasa

puas dan proporsi rendah 16 responden (14,5%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tui et al., (2023) menyatakan bahwa dari 100 responden, 96 orang (96%) memiliki kepuasan yang baik mengenai kepuasan pada dimensi *assurance*. Berdasarkan hasil wawancara yakni responden merasa puas, karena pasien mengatakan pada petugas kesehatan di puskesmas marga mulya untuk pelayanannya sangat sopan dan ramah, responden juga mengatakan puas terkait pengetahuan dan kemampuan dokter untuk menetapkan diagnosis penyakit dan meyakinkan sehingga responden merasa aman, karena hal tersebut responden percaya dan yakin apa yang disampaikan oleh dokter pada saat sedang dilakukan pemeriksaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siswati (2015) menyebutkan bahwa pada pelayanan *assurance* yang baik dan dibidang memuaskan disebabkan tepatnya diagnosa petugas dan penjelasan diagnosa yang jelas. Hal ini didukung dengan penelitian Tonis & Wiranata (2020) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dan serius membuat pasien percaya sehingga pasien merasa puas. Pada dimensi *assurance* sudah dikatakan puas dengan nilai angka $\geq 76,61\%$, yang dimana sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Puskesmas Marga Mulya. Namun pada tabel 4 terkait gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* terdapat 94 responden (85,5%) merasa puas dan 16 responden (14,5%) pasien merasa tidak puas, yang dimana tingkat kepuasan pasien sebesar (85,5%) sudah diatas standar pelayanan minimal Puskesmas Marga Mulya yaitu dikatakan puas jika $\geq 76,61\%$.

Tabel 5. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati)

<i>Empathy</i>	Jumlah	Persentase
Puas	70	63,6%
Tidak Puas	40	36,4%
Total	110	100%

Berdasarkan tabel 4.9 didapatkan hasil gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *empathy* yaitu 60 responden (54,5%) menyatakan puas dan 50 responden (45,4%) menyatakan tidak puas.

Dimensi *Empathy* diartikan sebagai sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik, serta kemudahan untuk menghubungi (11). Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *empathy* (empati) di puskesmas marga mulya tahun 2024 yang dilakukan pada 110 responden didapatkan proporsi tertinggi sebanyak 70 responden (63,6%) pasien merasa puas dan proporsi rendah 40 responden (36,4%) menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Kuntoro & Istiono (2017) menyatakan bahwa dari 100 responden, 62 orang (62%) menyatakan sangat puas pada dimensi *empathy*. Pada hasil wawancara dilapangan oleh responden, yakni responden merasa tidak puas pada pernyataan tersebut karena responden mengatakan petugas kesehatan di puskesmas kurang ramah saat memberikan pelayanan seperti menunjukkan sikap judes/jutek yang dimana responden merasa tidak nyaman dan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siswati (2015) menyebutkan bahwa pelayanan *empathy* yang tidak memuaskan disebabkan oleh petugas kesehatan yang kurang ramah saat memberikan pelayanan di puskesmas. Pada dimensi *empathy* sudah dikatakan puas dengan nilai angka $\geq 76,61\%$, yang dimana sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di Puskesmas Marga Mulya. Namun pada tabel 5 terkait gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *empathy* terdapat 70 responden (63,6%) merasa puas dan 40 responden (36,6%) pasien merasa tidak puas, yang dimana tingkat kepuasan pasien sebesar (63,6%) belum memenuhi standar pelayanan minimal Puskesmas Marga Mulya yaitu dikatakan puas jika $\geq 76,61\%$.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), 81 responden (73,6%) menyatakan puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Reability* (kehandalan), 46 responden (41,8%) menyatakan puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), 63 responden (57,3%) menyatakan puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Assurance* (jaminan), 60 responden (63,6%) menyatakan puas. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi *Empathy* (empati), 70 responden (54,5%) menyatakan puas. Diharapkan pihak puskesmas meningkatkan sumber informasi yang tersedia, baik dari segi jumlah maupun materi tentang penyakit trend terbaru dan dapat meletakkan leaflet di tempat yang strategis sehingga dapat terlihat oleh pasien yang berkunjung. Untuk petugas puskesmas, diberikan pelatihan terkait komunikasi efektif, serta training untuk meningkatkan skill karyawan terhadap pelanggan atau pasien. Serta diperlukan manajemen waktu yang tepat agar pelayanan bisa dilakukan atau dilaksanakan tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan pengembangan penelitian sehubungan dengan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi Utara, Ibu Dwi Nurmayaty S.KM., M.KM yang selalu membimbing dalam penulisan jurnal ini, serta para dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, M., Wartiningih, M., & T.H, H. (2019). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL*.
- Emilia, S. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindangjaya Kabupaten Cirebon*.
- Hidayah, T. (2015). Tingkat kepuasan pasien peserta bpjs khususnya peserta bpjs non PBI terhadap kualitas pelayanan provider tingkat pertama di dokter keluarga. *Surakarta*.
- Kemendes RI. (2008). *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Mendes/SK/II/200 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*, 2.
- Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Jurnal Islamic Pharm*, 6.
- Parasuraman, A. (1994). "Alternative Scale For Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria." *Journal of Retailing*, 70.
- Parasuraman, A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Internasional Journal for Quality in Health Care*, 25.
- Parasuraman, & Zeithaml. (1990). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale." *Journal of Retailing*, 67.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan (EGC)*.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*.
- Tonis, M., & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*.
- Tui, L., Syukur B, S., & Syamsudin, F. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan (JURRIKES)*, 2.
- Wiguna, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSUD Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda*.