



Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu

Muhammad Fazar Sidiq Alhayat^{a*}, Samino^b, Dina Dwi Nuryani^b,
Dhiny Easter Yanti^b, Nova Muhani^b

^a Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

^b Dosen Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati

Email korespondensi: fazarsidiq21@gmail.com

Abstract

The IKM value of Puskesmas Wanakaya in 2021 is 61.55 which is in the unsatisfactory category. Patient satisfaction is a happy or happy state experienced by patients while using a health service. The establishment of health service quality depends on several factors, such as tangible or direct evidence, reliability or reliability of health workers, responsiveness or responsiveness of health workers, assurance or guarantee of health workers, and empathy or attention of health workers. This research aims to find out the relationship between the quality of health care services and the level of patient satisfaction at Puskesmas Wanakaya, Haurgeulis District, Indramayu Regency. The type of research used in this research is quantitative research with a cross sectional design. The research instrument used is a questionnaire. The total number of samples in this research is 138 outpatients who have received services from health workers at Wanakaya Public Health Center, Haurgeulis Subdistrict, Indramayu Regency using the quota sampling technique. Data analysis used is Pearson Product Moment and Multiple Linear Regression. The results of the Pearson Product Moment test show that there is an influence between the quality of healthcare services in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with patient satisfaction. The results of the Multiple Linear Regression test show that there is a relationship between the quality of health workers (reliability ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$), empathy ($p=0.000$), and tangibles ($p=0.000$)) simultaneously to the level of patient satisfaction at Wanakaya Puskesmas, Haurgeulis District, Indramayu Regency. The advice that can be given should be able to re-evaluate the standard of effective and efficient service time, so that the patient's waiting time can be shorter.

Keywords: Assurance, Empathy, Reliability, Responsiveness, Tangibles

Abstrak

Nilai IKM Puskesmas Wanakaya tahun 2021 adalah sebesar 61,55 yang masuk dalam kategori tidak puas. Kepuasan pasien adalah keadaan senang atau bahagia yang dialami pasien selama menggunakan suatu pelayanan kesehatan. Pembentukan kualitas pelayanan kesehatan bergantung pada beberapa faktor, seperti *tangible* atau bukti langsung, *reliability* atau Alhayat, M.F.S, dkk., Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap

kehandalan petugas kesehatan, *responsiveness* atau daya tanggap petugas kesehatan, *assurance* atau jaminan tenaga kesehatan, dan *empathy* atau perhatian petugas kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu layanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 138 pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu dengan teknik quota sampling. Analisis data yang digunakan adalah *Pearson Product Moment* dan Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian uji *Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa ada pengaruh antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien. Hasil uji Regresi Linear Berganda menunjukkan ada hubungan antara mutu tenaga kesehatan (*reliability* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *assurance* ($p=0,000$), *empathy* ($p=0,000$), dan *tangibles* ($p=0,000$)) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Saran yang dapat disampaikan hendaknya dapat mengevaluasi kembali standar waktu pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga waktu tunggu pasien dapat lebih singkat

Kata kunci: assurance, empathy, reliability, responsiveness, tangibles

PENDAHULUAN

Era Tujuan Pembangunan Berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) telah dimulai sejak tahun 2015. Kesehatan ditempatkan dengan baik dalam SDGs. Tujuan kesehatan ke-3 dalam SDGs sangat luas yaitu memastikan hidup sehat dan meningkatkan kesejahteraan untuk semua orang di segala usia. Deklarasi SDG menekankan bahwa untuk mencapai tujuan kesehatan secara keseluruhan, harus mencapai cakupan kesehatan universal dan akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas (Boge, 2021). Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian bagi institusi kesehatan publik dan swasta di seluruh dunia. Peningkatan fokus pada perawatan yang berpusat pada pasien telah mendorong dilakukannya beberapa penelitian dalam mengeksplorasi apa yang menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan tersebut dapat diukur (Tâm et al., 2016). Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien (Zaimah, 2019).

Kepuasan pasien adalah keadaan senang atau bahagia yang dialami pasien selama menggunakan suatu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi lebih penting dalam proses perbaikan sistem pelayanan kesehatan. Pendapat pasien dianggap sebagai faktor kunci dalam keputusan pengobatan dan pemberian layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah salah satu standar untuk mengukur efisiensi dan efektivitas, yang dikaitkan dengan pemberian pelayanan dan perawatan yang berkualitas. Oleh karena itu, evaluasi pemberian layanan kesehatan dari perspektif pasien telah mendapat perhatian yang lebih besar dari setiap sistem kesehatan karena berfungsi sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan penyediaan layanan, terutama sektor publik (Yunike et al., 2023).

Penyelenggara pelayanan sektor publik dituntut untuk bisa mencukupi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Saat ini pelayanan sektor publik yang dikelola oleh aparatur pemerintah belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini

dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani, dapat berdampak negatif bagi pemerintah. Selain itu, dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan mengukur kepuasan pengguna layanan) (BPSDM, 2018).

Konsep kualitas pelayanan bukanlah konsep yang berdiri sendiri, artinya pembentukannya bergantung pada beberapa faktor, seperti *reliability* atau kehandalan petugas kesehatan, *responsiveness* atau daya tanggap petugas kesehatan, *assurance* atau jaminan tenaga kesehatan, *empathy* atau perhatian petugas kesehatan. dan dan *tangible* atau bukti langsung. Penyedia layanan harus menjaga konsistensi dalam memberikan layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara lebih efektif dan efisien di Indonesia, penyediaan layanan kesehatan yang memadai bergantung pada sektor kesehatan pemerintah dan swasta (Nilai, 2018).

Salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan pemerintah adalah Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disebut puskesmas. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama dengan mengutamakan kegiatan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Dalam melaksanakan tugasnya, puskesmas memiliki kewenangan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar secara menyeluruh, berkesinambungan, dan bermutu. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mewujudkan masyarakat yang berperilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dalam lingkungan yang

sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal baik individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat (Permenkes, 2019).

Kualitas layanan yang dirasakan konsumen adalah hasil perbandingan kinerja dan yang diterima konsumen dari penyedia layanan. Kepuasan pelanggan merupakan bekal dasar terbentuknya loyalitas, yang dapat dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi di bidang jasa. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut pasti tidak efisien dan efektif. Hal ini penting dalam layanan publik seperti puskesmas. Persaingan yang semakin ketat dan pengguna yang semakin selektif mengharuskan puskesmas untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya (Wangkar, 2018). Pasien yang merasa tidak puas akan menimbulkan sikap/perilaku yang tidak patuh terhadap segala pengobatan dan prosedur medis, seperti menolak dipasang infus, menolak minum obat, dll. Pada akhirnya, pasien meninggalkan puskesmas dan mencari layanan yang dianggap berkualitas di tempat lain (Agustina, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Febrianti, 2022) di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang menunjukkan bahwa sebanyak 51,2% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil penelitian (Panaungi & Nurpati, 2020) juga menunjukkan bahwa 61,30% pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Minsa Te'ne Kabupten Pangkep. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Desmiati & Qurniyawati, 2020) di Puskesmas Gunung Sindur menunjukkan pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik sebesar 68,7%. Mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi

reliability dalam kategori kurang baik sebesar 61,6%, mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *responsiveness* dalam kategori kurang baik sebesar 73,7%, mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* dalam kategori kurang baik sebesar 70,7%, mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *empathy* dalam kategori kurang baik sebesar 61,6%, dan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *assurance* dalam kategori kurang baik sebesar 68,7% (Farida et al., 2020).

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu sebanyak 49.935.858 jumlah penduduk di Jawa Barat (BPS, 2023). Hal ini diikuti dengan banyaknya fasilitas kesehatan di Jawa Barat yaitu sebanyak 2.778-unit fasilitas kesehatan dan sebanyak 39,06% diantaranya adalah Puskesmas (Dinkes Jabar, 2021). Jumlah tenaga kesehatan di Jawa Barat juga mengalami kenaikan setiap tahun. Pada tahun 2019, jumlah dokter di Jawa Barat tercatat sebanyak 8.971 orang, perawat sebanyak 33.199, bidan sebanyak 19.427, farmasi sebanyak 4.692, dan ahli gizi sebanyak 1.350 (BPS Jabar, 2023)

Jumlah puskesmas yang berada di Kabupaten Indramayu adalah sebanyak 49 puskesmas dengan rincian puskesmas rawat inap sebanyak 10 dan puskesmas non rawat inap sebanyak 39. Tiga dari 49 puskesmas tersebut berada di wilayah kecamatan Haurgeulis, salah satunya adalah Puskesmas Wanakaya. Puskesmas Wanakaya memiliki jumlah tenaga kesehatan sebanyak 40 orang, yang terdiri dari 1 orang dokter umum, 4 orang sarjana kesehatan masyarakat, 14 orang bidan, 5 orang pelaksana administrasi, 1 orang kesehatan lingkungan, 1 orang ahli gizi, 1 orang asisten apoteker, 7 orang perawat, 2 orang petugas kebersihan, 1 orang penjaga malam, dan 1 orang supir *ambulance*. Adapun jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2022 adalah sebanyak

19.060 orang atau rata-rata 1.588 orang perbulan (Dinas Kesehatan Indramayu, 2020).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Wanakaya pada tahun 2021 adalah sebesar 61.55. Berdasarkan kriteria kepuasan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut masuk dalam kategori tidak puas. Berdasarkan ulasan di Google pada bulan Juli 2023, Puskesmas Wanakaya memiliki rating 3,5/5,0. Rating Google tersebut lebih rendah dibandingkan 2 puskesmas lain di Kecamatan Hargeulis, yaitu Puskesmas Hargeulis memiliki rating 4,0/5,0 dan Puskesmas Cipancuh 4,3/5,0. Hal tersebut menunjukkan Puskesmas Wanakaya masih kurang bersaing dibandingkan puskesmas lain dalam 1 kecamatan (Kemhan, 2022).

Hasil survei awal yang dilakukan pada tanggal 7 Juni 2023, didapatkan bahwa masih ada fasilitas-fasilitas yang kurang seperti kursi tunggu dan lingkungan yang kurang terawat. Hasil wawancara dengan 15 orang pasien yang mengunjungi Puskesmas Wanakaya menyebutkan bahwa mereka merasa kurang terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan baik dari segi kinerja petugas maupun fasilitas yang tersedia. Masih sering terdengar pula keluhan dari masyarakat, bahwa masyarakat pada umumnya tidak puas terhadap pelayanan kesehatan seperti sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, kurang dipercaya, kurang terampil, kurang sabar, dan peralatan yang kurang lengkap. Lebih lanjut, peneliti ingin mengetahui faktor pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pasien Puskesmas Wanakaya dan untuk mengetahui apakah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan pasien. Berdasarkan

kepuasan pasien belum pernah dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Wanakaya. Padahal, hasil penelitian tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Wanakaya. Peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan tenaga kesehatan yang telah berjalan di Puskesmas Wanakaya berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien sehingga mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *tangibles* terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Waktu yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data penelitian yaitu pada 13-20 Juli 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang sudah mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 138 sampel dengan rumus lemeshow. Menggunakan instrument kuesioner yang sebelumnya telah di uji validitas dan reliabilitas di puskesmas cipancuh. Sampel dari 6 unit layanan yaitu BP Umum, Poli Lansia, Poli MTBS, Pelayanan Imunisasi, Pelayanan KIS, dan Pelayanan KB hingga jumlah sampel sebanyak 138 responden

terpenuhi menggunakan teknik quota sampling. Analisis data meliputi analisis univariat untuk mendapatkan gambaran kepuasan pasien dan pelayanan tenaga kesehatan berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, analisis bivariat menggunakan uji *Pearson Product Moment*, dan analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tangible

Tabel 1. Distribusi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Tangible*

<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5
Mean	2,73	2,78	3,05	2,84	2,79
Median	3	3	3	3	3
Modus	3	3	3	3	3
Minimum	1	1	2	1	1
Maksimum	4	4	4	4	4

Hasil tanggapan kuesioner variabel *tangible* menunjukkan bahwa rerata/mean berada dalam rentang 2,73 – 3,05 atau dalam rentang cukup baik hingga baik. Rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan 3 yaitu sebesar 3,05 dan rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan 1 yaitu sebesar 2,73. Median seluruh item pernyataan variabel *tangible* adalah 3. Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada seluruh item pernyataan variabel *tangible* adalah 3 (Baik). Skor minimum pada pernyataan 1, 2, 4, dan 5 adalah 1 dan skor minimum pada pernyataan 3 adalah 2. Skor maksimum seluruh item pernyataan variabel *tangible* adalah 4.

Hasil tanggapan kuesioner variabel *tangible* menunjukkan bahwa rerata/mean

tertinggi terdapat pada item pernyataan “Tempat parkir luas”. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas parkir sudah baik dan sudah mampu menampung kendaraan pasien. Rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan “Kebersihan dan penampilan tenaga kesehatan”. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari seluruh penilaian dimensi *tangible*, yang paling kurang adalah kebersihan dan penampilan tenaga kesehatan dikarenakan masih ada perawat yang memakai sandal jepit, sehingga terlihat kurang rapi.

Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada seluruh item pernyataan variabel *tangible* adalah 3, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dimensi *tangible* di Puskesmas Wanakaya sudah baik. Namun, skor minimum pada pernyataan “Kerapian dan kebersihan ruang pemeriksaan”, “Tersedia tempat cuci tangan”, dan “Kenyamanan ruang tunggu pasien, dan terdapat tempat duduk pasien yang cukup” adalah 1 atau kurang baik. Hal tersebut dinilai oleh responden karena masih ada sampah yang berserakan dan mengganggu kenyamanan pasien serta sabun cuci tangan di *washtafel* yang sering kosong.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* di Puskesmas Wanakaya masih terdapat kekurangan dan dapat diperbaiki dengan meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan fasilitas seperti fasilitas sabun cuci tangan, kebersihan lingkungan, serta penampilan dari tenaga kesehatan.

Reliability

Tabel 2. Distribusi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Reliability*

Reliability	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5
Mean	2,70	2,65	2,55	2,62	2,86
Median	3	3	3	3	3
Modus	3	3	3	3	3
Minimum	1	1	1	1	2

Maksimum 4 4 4 4 4

Hasil tanggapan kuesioner variabel *reliability* menunjukkan bahwa rerata/mean berada dalam rentang 2,55-2,86. Rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan 5 yaitu sebesar 2,86 dan rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan 3 yaitu sebesar 2,55. Median seluruh item pernyataan variabel *reliability* adalah 3. Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada seluruh item pernyataan variabel *reliability* adalah 3 (baik). Skor minimum pada pernyataan 1, 2, 3, dan 4 adalah 1 dan skor minimum pernyataan 5 adalah 2. Skor maksimum seluruh item pernyataan variabel *reliability* adalah 4.

Hasil tanggapan kuesioner variabel *reliability* menunjukkan bahwa rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan “Konsistensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsistensi pemberian pelayanan oleh tenaga kesehatan dianggap paling baik oleh reponden diantara unsur *reliability* lainnya. Rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan “Ketepatan waktu tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan”. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari seluruh penilaian dimensi *reliability*, unsur yang paling kurang adalah waktu pemberian pelayanan oleh tenaga kesehatan. Hal tersebut dinilai oleh responden karena tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan masih kurang cekatan dan lamban.

Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada seluruh item pernyataan variabel *reliability* adalah 3, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dimensi *reliability* di Puskesmas Wanakaya sudah baik. Namun, skor minimum pada pernyataan “Ketepatan tenaga kesehatan memberikan pelayanan kesehatan”, “Tenaga kesehatan

memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur”, dan “Kejelasan pemberian informasi dari tenaga kesehatan” adalah 1 atau kurang baik. Hal tersebut dinilai oleh responden karena belum tersedianya dokter gigi, sehingga jika pasien dengan keluhan gigi dan mulut akan dilayani di BP Umum oleh dokter umum atau perawat. Selain itu, pemeriksaan pasien terkadang dilakukan perawat apabila dokter sedang tidak berada di tempat untuk melaksanakan tugas yang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *reliability* di Puskesmas Wanakaya masih terdapat kekurangan dan dapat diperbaiki dengan meningkatkan keandalan atau kemampuan yaitu dengan menambah tenaga dokter dan dokter gigi.

Responsiveness

Tabel 3. Distribusi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Responsiveness*

<i>Responsive-ness</i>	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5
Mean	2,33	2,46	2,27	2,59	2,42
Median	2	2	2	2,5	2
Modus	2	2	2	2	2
Minimum	1	1	1	1	1
Maksimum	4	4	4	4	4

Hasil tanggapan kuesioner variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa rerata/mean berada dalam rentang 2,27 – 2,59 atau dalam rentang jawaban cukup baik. Rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan 4 yaitu sebesar 2,59 dan rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan 3 yaitu sebesar 2,27. Median pada pernyataan 1, 2, 3, dan 5 adalah 2, dan median pada pernyataan 4 adalah 2,5. Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada seluruh item pernyataan variabel *responsiveness* adalah 2 (Cukup Baik). Skor minimum seluruh item pernyataan variabel *responsiveness* adalah 1. Skor maksimum seluruh item pernyataan

variabel *responsiveness* adalah 4. Hasil tanggapan kuesioner variabel *responsiveness* menunjukkan bahwa rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan “Kesediaan untuk melayani/membantu pasien”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kesediaan tenaga kesehatan dalam melayani/membantu dianggap paling baik oleh responden diantara unsur *responsiveness* lainnya. Rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan “Tenaga kesehatan tanggap terhadap kebutuhan pasien”. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari seluruh penilaian dimensi *responsiveness*, unsur yang paling kurang adalah daya tanggap tenaga kesehatan terhadap kebutuhan pasien.

Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada seluruh item pernyataan variabel *responsiveness* adalah 2, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai dimensi *responsiveness* di Puskesmas Wanakaya cukup baik. Namun, skor minimum pada pernyataan “Tenaga kesehatan tanggap dalam menghadapi keluhan pasien”, “Kecepatan memberikan pelayanan kepada pasien”, “Sikap tenaga kesehatan dalam menanggapi permintaan pasien” adalah 1 atau kurang baik. Hal tersebut dinilai oleh responden karena kecepatan waktu pelayanan yang lama dan waktu tunggu yang masih lama.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* di Puskesmas Wanakaya masih terdapat kekurangan seperti waktu tunggu pasien. Namun, kekurangan tersebut dapat diperbaiki dengan penetapan standar waktu pelayanan yang efektif dan efisien.

Assurance

Tabel 4. Distribusi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Assurance*

Assurance	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5
Mean	2,57	2,79	2,51	2,62	2,74
Median	2	3	2	3	2
Modus	2	3	2	3	3
Minimum	1	1	1	1	1
Maksimum	4	4	4	4	4

Hasil tanggapan kuesioner variabel assurance menunjukkan bahwa rerata/mean berada dalam rentang 2,51 – 2,79 atau dalam rentang jawaban cukup baik. Rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan 2 yaitu sebesar 2,79 dan rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan 3 yaitu sebesar 2,51. Median pada pernyataan 1, 3, dan 5 adalah 2, dan median pada pernyataan 2 dan 4 adalah 3. Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada pernyataan 1 dan 3 adalah 2 (cukup baik), dan modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada pernyataan 2, 4 dan 5 adalah 3 (baik). Skor minimum seluruh item pernyataan variabel assurance adalah 1. Skor maksimum seluruh item pernyataan variabel assurance adalah 4.

Hasil tanggapan kuesioner variabel assurance menunjukkan bahwa rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan “Jaminan keamanan ketika melakukan pemeriksaan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa rasa aman saat dilakukan pemeriksaan dianggap paling baik oleh responden diantara unsur assurance lainnya. Rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan “Kesopanan tenaga kesehatan”. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari seluruh penilaian dimensi assurance, unsur yang paling kurang adalah kesopanan tenaga kesehatan kepada pasien.

Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada item pernyataan variabel assurance adalah 2 dan 3, yang menunjukkan bahwa responden menilai dimensi assurance di Puskesmas

Wanakaya dalam rentang cukup baik hingga baik. Namun, skor minimum pada seluruh item pernyataan variabel assurance adalah 1 atau kurang baik. Hal tersebut dinilai oleh responden karena kurangnya kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terlihat dari keinginan pasien untuk dirujuk ke rumah sakit, padahal masih bisa dilayani oleh tenaga kesehatan di puskesmas. Kekurangan lainnya adalah dalam keterampilan memberikan informasi seperti pelayanan menggunakan BPJS Kesehatan yang harus sesuai dengan faskes tingkat 1, sehingga perlu dipindah untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dari Puskesmas Wanakaya

Empathy

Tabel 5. Distribusi Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel *Empathy*

Empathy	Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5
Mean	2,62	2,53	2,48	2,57	2,43
Median	3	2	2	2,5	2
Modus	3	2	2	2	2
Minimum	1	1	1	1	1
Maksimum	4	4	4	4	4

Hasil tanggapan kuesioner variabel responsiveness menunjukkan bahwa rerata/mean berada dalam rentang 2,43 – 2,63 atau dalam rentang jawaban cukup baik. Rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan 1 yaitu sebesar 2,62 dan rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan 5 yaitu sebesar 2,43. Median pada pernyataan 1 adalah 3, median pada pernyataan 4 adalah 2,5 dan median pada pernyataan 2, 3, dan 5 adalah 2. Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada pernyataan 1 adalah 3 (baik), dan modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada pernyataan 2, 3, 4 dan 5 adalah 2 (cukup baik). Skor minimum seluruh item pernyataan variabel empathy

adalah 1. Skor maksimum seluruh item pernyataan variabel *empathy* adalah 4.

Hasil tanggapan kuesioner variabel *empathy* menunjukkan bahwa rerata/mean tertinggi terdapat pada item pernyataan “Perhatian tenaga kesehatan kepada semua pasien”. Hal tersebut menunjukkan bahwa perhatian tenaga kesehatan dianggap paling baik oleh reponden diantara unsur *empathy* lainnya. Rerata/mean terendah terdapat pada item pernyataan “Tenaga kesehatan selalu mendengarkan apa yang disampaikan pasien”. Hal tersebut menggambarkan bahwa dari seluruh penilaian dimensi *empathy*, unsur yang paling kurang adalah keaktifan mendengarkan pasien.

Modus atau skor dengan frekuensi yang sering muncul pada item pernyataan variabel *assurance* adalah 2 dan 3, yang menunjukkan bahwa responden menilai dimensi *empathy* di Puskesmas Wanakaya dalam rentang cukup baik hingga baik. Namun, skor minimum pada seluruh item pernyataan variabel *empathy* adalah 1 atau kurang baik. Hal tersebut dinilai oleh responden karena kurangnya keramahan dari petugas kesehatan dan kurangnya komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan.

Tabel 6. Rerata Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Persepsi	Harapan	Gap
Mean	62,61	63,31	-0,7

Tabel 6 menunjukkan mean/rerata harapan pasien sebesar 62,61 dan mean/rerata persepsi pasien sebesar 63,31. Hal tersebut menunjukkan bahwa skor harapan lebih tinggi dibandingkan persepsi pasien, sehingga diperoleh kesenjangan (*gap*) negatif antara harapan dengan persepsi pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan yaitu sebesar -0,7. Persepsi yang kurang dari apa yang diharapkan, menunjukkan bahwa terjadi ketidakpuasan terhadap pelayanan tenaga kesehatan yang telah diberikan

Analisis Bivariat

Tabel 7. Pearson Product Moment

Variabel	Pearson Correlation	p value
Tangible	0,715	0,000
Reliability	0,693	0,000
Responsiveness	0,822	0,000
Assurance	0,744	0,000
Empathy	0,819	0,000

Hubungan *tangibles* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji Pearson Product Moment didapatkan nilai p value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Hasil uji Pearson Product Moment juga didapatkan nilai koefisien korelasi variabel *tangibles* sebesar 0,715. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel *tangibles* dan variabel kepuasan pasien dan hubungannya searah, jika variabel *tangibles* naik, maka variabel kepuasan pasien naik, dan jika variabel *tangibles* turun, maka variabel kepuasan pasien turun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (selia putri, nining handayani, 2019) yang menunjukkan *tangibles* berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Karanganyar. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Musa, 2022) yang menunjukkan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Citra Utama Palembang. Bukti fisik merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan

kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Sembiring & Sinaga, 2022). *Tangibles* tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan dan gedung yang megah, tetapi juga penampilan dari para petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (Safitri et al., 2022). Menurut (Imran et al., 2021), dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Suatu puskesmas agar bisa beroperasi, tidak cukup mempunyai sumber daya manusia saja, tetapi harus didukung pula oleh fasilitas penunjang puskesmas baik penunjang medis maupun non medis. Fasilitas penunjang puskesmas juga sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Asumsi peneliti, dimensi *tangibles* merupakan salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk dapat menilai suatu kualitas pelayanan tersebut baik atau tidak baik. Pasien akan menggunakan indranya terutama indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan dan mempengaruhi persepsi pasien. Semakin baik *tangibles* yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan fasilitas, peralatan, dan perlengkapan medis maupun non medis yang memadai dari Puskesmas Wanakaya untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien

Hubungan *reliability* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji Pearson Product Moment didapatkan nilai p value sebesar 0,000

($p < 0,05$), yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Hasil uji Pearson Product Moment juga didapatkan nilai koefisien korelasi variabel *reliability* sebesar 0,693. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang Luat antara variabel *reliability* dan variabel kepuasan pasien dan hubungannya searah, jika variabel *reliability* naik, maka variabel kepuasan pasien naik, dan jika variabel *reliability* turun, maka variabel kepuasan pasien turun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Safitri et al., 2022), (Sembiring & Sinaga, 2022), (Dewi & Jihad, 2023) dan (Hasan, 2021) yang menunjukkan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan (Imran et al., 2021) menunjukkan semakin tinggi dimensi keandalan (*reliability*) yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Reliability adalah kemampuan yang diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai yang diinginkan konsumen. Kepuasan pasien dan cerminan kredibilitas rumah sakit juga dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit. Bila tingkat *reliability* tinggi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Setianingsih & Susanti, 2021). Menurut (Mahmud, 2020) dalam dimensi *reliability* terdapat 2 unsur utama, yaitu kemampuan institusi untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh tenaga kesehatan mampu meminimalisir atau mencegah terjadinya kesalahan/*error* dalam proses pelayanan yang diberikan.

Asumsi peneliti, petugas kesehatan dituntut dengan hasil kinerja yang harus

sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga menimbulkan rasa kepuasan dalam diri pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap kehandalan (*reliability*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.

Hubungan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji *Pearson Product Moment* didapatkan nilai *p value* sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$), yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Hasil uji *Pearson Product Moment* juga didapatkan nilai koefisien korelasi variabel *responsiveness* sebesar 0,822. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel *responsiveness* dan variabel kepuasan pasien dan hubungannya searah, jika variabel *responsiveness* naik, maka variabel kepuasan pasien naik, dan jika variabel *responsiveness* turun, maka variabel kepuasan pasien turun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Amalia, 2020) yang menunjukkan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Hasan, 2021) yang menunjukkan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. Semakin baik persepsi pasien terhadap *responsiveness* puskesmas maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi dan begitu pula sebaliknya.

Responsiveness merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dilihat dari kecepatan/daya tanggap dalam memberikan pelayanan. Aspek *responsiveness* dalam pelayanan seringkali berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien perlu adanya dukungan pelayanan seperti, memberikan respon yang cepat terhadap setiap keluhan pasien, dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien mengingat kebutuhan pasien merupakan kebutuhan yang mendesak yang segera harus dipenuhi (selia putri, nining handayani, 2019).

Responsiveness atau daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi (Musa, 2022). Menurut (Nurhayati, 2014), lama waktu tunggu berkaitan dengan penurunan kepuasan pasien. Pasien akan keluar atau pindah dari suatu penyelenggara kesehatan sebanyak 23% karena waktu tunggu yang lama. Pelayanan yang tepat waktu merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang sangat lama, bertele-tele, antrean yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi pasien, tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien di mana hal ini sangat mempengaruhi *outcome* klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. Oleh karena itu, diharapkan agar puskesmas mengoptimalkan kualitas pelayanan yang

diberikan melalui pengaturan jadwal pelayanan dan penetapan standar waktu pelayanan yang efektif dan efisien.

Interaksi antara petugas kesehatan yang responsif dengan pasien juga berkontribusi besar pada kepuasan pasien di mana hubungan antar manusia yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas pasien terhadap pelayanan puskesmas. Pelayanan yang responsif akan membuat pasien merasa dihargai, diperhatikan, dan dapat mengurangi kecemasan (Nurhayati, 2014).

Menurut asumsi peneliti responsiveness tenaga kesehatan merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi terbanyak dalam mewujudkan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya. Responsiveness harus dimiliki oleh setiap instansi jasa terutama di bidang kesehatan seperti puskesmas, untuk mencapai kualitas pelayanan yang terbaik maka puskesmas harus memperhatikan hal-hal sekecil apapun mengenai kebutuhan pasien. Ketanggapan tenaga kesehatan dan pelayanan yang cepat membuat pasien merasa kebutuhannya bisa dipenuhi. Jika kebutuhan pasien dapat dipenuhi maka akan menimbulkan kepuasan

Hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji *Pearson Product Moment* didapatkan nilai *p value* sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$), yang berarti H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Hasil uji *Pearson Product Moment* juga didapatkan nilai koefisien korelasi variabel *assurance* sebesar 0,744.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel *assurance* dan variabel kepuasan pasien dan hubungannya searah, jika variabel *assurance* naik, maka variabel kepuasan pasien naik, dan jika variabel *assurance* turun, maka variabel kepuasan pasien turun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Amalia, 2020) yang menunjukkan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RS Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita. Menurut (Sembiring & Sinaga, 2022) *assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan (*assurance*) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) buruk maka, kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dimensi *assurance* mencakup keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan (Yunike et al., 2023) Sejalan dengan pernyataan (Amalia & Amalia, 2020), jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan tenaga terutama tenaga kesehatan dalam hal pengetahuan terhadap pelayanan kesehatan secara tepat dan cepat, kualitas, keramah-tamahan, tutur kata atau sopan santun dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pasien terhadap perusahaan/instansi yang terkait misalnya puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Asumsi peneliti, *assurance* yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh puskesmas. Semakin baik *assurance* yang diberikan maka semakin tinggi pula

kepuasan pasien. Sebaliknya, jika *assurance* yang diberikan kurang baik akan menyebabkan pasien cenderung kurang yakin dan percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien.

Hubungan *emphaty* terhadap kepuasan pasien

Hasil uji *Pearson Product Moment* didapatkan nilai *p value* sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$), yang berarti H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu. Hasil uji *Pearson Product Moment* juga didapatkan nilai koefisien korelasi variabel *empathy* sebesar 0,819. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel *empathy* dan variabel kepuasan pasien dan hubungannya searah, jika variabel *empathy* naik, maka variabel kepuasan pasien naik, dan jika variabel *empathy* turun, maka variabel kepuasan pasien turun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setianingsih & Susanti, 2021) yang menunjukkan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Rifai et al., 2022) yang menunjukkan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur pengguna BPJS di Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman.

Empati (*emphaty*) terdiri atas kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pengguna.

Dimesi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus para petugas kesehatan kepada setiap pasien, memahami kebutuhan mereka dan dapat memberikan kemudahan untuk dihubungi kapanpun jika para pengguna jasa dalam hal ini pasien membutuhkan bantuan petugas kesehatan. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena akan dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Safitri et al., 2022) *Emphaty* akan membantu dalam mempererat hubungan antara petugas dan pasien, sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien. Faktor penting untuk terjalinnnya empati terhadap pasien adalah keterampilan pegawai rumah sakit dalam berkomunikasi mengelola hubungan dengan pasien (Sembiring & Sinaga, 2022).

Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi *empathy* akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Asumsi peneliti, sikap peduli dan kepekaan petugas dalam memberikan pelayanan, menjadikan pasien merasa diperhatikan yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya

Analisis Multivariat

Tabel 8. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi	B
(Constant)	-11,879
Tangible (X1)	0,221
Reliability (X2)	0,012
Responsiveness (X3)	0,381
Assurance (X4)	0,014
Empathy (X5)	0,359

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, model persamaan regresi yang

dapat dituliskan adalah sebagai berikut:

$$Y = -11,879 + 0,221 X_1 + 0,012 X_2 + 0,381 X_3 + 0,014 X_4 + 0,359 X_5 + e$$

1. Konstanta (a) sebesar -11,879 menunjukkan bahwa jika variabel *tangibles* (X_1), variabel
2. *reliability* (X_2), variabel *responsiveness* (X_3), variabel *assurance* (X_4), dan variabel *empathy* (X_5), dianggap 0 maka kepuasan pasien bernilai negatif sebesar -11,879.
3. Nilai koefisien regresi variabel *tangibles* (X_1), sebesar 0,221 menunjukkan bahwa jika variabel *tangibles* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,221.
4. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* (X_2), sebesar 0,012 menunjukkan bahwa jika variabel *reliability* meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,012.
5. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* (X_3), sebesar 0,381 menunjukkan bahwa jika variabel *responsiveness*, meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,381.
6. Nilai koefisien regresi variabel *assurance* (X_4), sebesar 0,014 menunjukkan bahwa jika variabel *assurance*, meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,014.
7. Nilai koefisien regresi variabel *empathy* (X_5), sebesar 0,359 menunjukkan bahwa jika variabel *empathy*, meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,359.

Dengan model persamaan yang didapatkan, maka dapat diprediksi kepuasan pasien dengan menggunakan variabel *reliability*, *responsiveness*,

assurance, *empathy*, dan *tangibles*. Kolom Beta dapat digunakan untuk mengetahui variabel mana yang paling besar peranannya (pengaruhnya) dalam menentukan variabel dependennya (kepuasan pasien). Semakin besar nilai beta semakin besar pengaruhnya terhadap variabel dependennya. Pada hasil persamaan regresi yang telah didapatkan, maka dapat diketahui variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap penentuan kepuasan pasien adalah variabel *responsiveness*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Burhanuddin (2016) bahwa seluruh variabel independen (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa salah satu variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah variabel *responsiveness*. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Agustya et al. (2023) yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) secara simultan berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Palang. Dimensi yang mendominasi atau paling besar pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Palang adalah variabel daya tanggap *responsiveness*

Tabel 9. Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R^2)

r	R Square (R^2)
0,843	0,711

Tabel 9 menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) antara variabel independen dan variabel dependen sebesar 0,843 atau

sebesar 84,3% yang artinya tingkat hubungan antar variabel adalah sangat kuat. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan tabel koefisien determinasi 4.15, diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,711. Hal ini berarti variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* memiliki kontribusi sebesar 71,9% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan 28,1% lainnya diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti di penelitian ini.

Tabel 10. Uji F

F hitung	Sig.
64,970	0,000

Berdasarkan tabel 10, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) yang berarti H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara mutu layanan tenaga kesehatan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu.

Berdasarkan hasil tersebut juga dapat disimpulkan bahwa model regresi linear yang diperoleh layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh mutu layanan tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.

Menurut (Najib, 2022), kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Semakin baik kepuasan tersebut, semakin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Setiap orang mempunyai penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan meskipun, kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sama.

Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara untuk mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan. Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Asumsi peneliti kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan termasuk salah satu faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan karena dengan adanya kualitas pelayanan yang prima dari pihak puskesmas maka pasien akan selalu merasa senang dan puas. Dalam tahap berikutnya peningkatan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien akan berdampak baik terhadap kepercayaan masyarakat dan akhirnya akan menguntungkan instansi puskesmas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada 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. Serta variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *responsiveness*. Diharapkan kepada petugas untuk terus meningkatkan



mutu pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan di masyarakat khususnya di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, R. (2021). Etika Dan Hukum Kesehatan. In L. S. Abidin (Ed.), *Merdeka Kreasi Group* (Issue JANUARI). Media Pustaka Indo. [http://elibrary.almaata.ac.id/4257/1/16.Ebook_Etika dan Hukum.pdf](http://elibrary.almaata.ac.id/4257/1/16.Ebook_Etika%20dan%20Hukum.pdf)

Amalia, A., & Amalia, L. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS jantung dan pembuluh darah Harapan Kita. *JCA Ekonomi*, 1(2), 591–597.

<https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/jeco/article/view/113>

Boge, T. (2021). *MENGGAGAS PERCEPATAN PENCAPAIAN SUSTAINABILITY DEVELOPMENT GOAL'S (SDG'S) (dengan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia)* (Pertama). Selaras. [https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/771/1/BOGE_BUKU_MENGGAGAS PERCEPATAN PENCAPAIAN SUSTAINABILITY DEVELOPMENT GOAL'S dengan Pemberdayaan Sumberdaya Manusia.pdf](https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/771/1/BOGE_BUKU_MENGGAGAS%20PERCEPATAN%20PENCAPAIAN%20SUSTAINABILITY%20DEVELOPMENT%20GOAL'S%20dengan%20Pemberdayaan%20Sumberdaya%20Manusia.pdf)

BPS. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota (Jiwa) Tahun 2018-2020*. <https://jabar.bps.go.id/>
<https://jabar.bps.go.id/indicator/12/133/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota.html>

BPS Jabar. (2023). *Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Kabupaten/Kota (Orang), 2017-2019*. <https://jabar.bps.go.id/>
<https://jabar.bps.go.id/indicator/30/639/1/jumlah-tenaga-kesehatan-menurut-kabupaten-kota.html>

[jumlah-tenaga-kesehatan-menurut-kabupaten-kota.html](https://jabar.bps.go.id/indicator/30/639/1/jumlah-tenaga-kesehatan-menurut-kabupaten-kota.html)

BPSDM. (2018). *Mengendalikan Proses Pelayanan*.

<https://bpsdm.kemendagri.go.id/Assets/Uploads/laporan/389e3ab07d65d9eba12c13913e4cdf2a.pdf>

Desmiati, H., & Qurniyawati, E. (2020). Aktor Determinan Pemakaian Metode Kontrasepsi Jangka Panjang. *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*, 4(1), 1–23. <https://jurnal.unw.ac.id/index.php/ijm/article/view/1290/1447>

Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/16977>

Dinas Kesehatan Indramayu. (2020). Profil Kesehatan Kabupaten Indramayu Tahun 2020. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015. <https://diskes.jabarprov.go.id/assets/unduh/an/12>. Profil Indramayu 2016.pdf

Dinkes Jabar. (2021). *Jumlah Fasilitas Kesehatan Berdasarkan Jenis di Jawa Barat*. Open Data Jabar. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-fasilitas-kesehatan-berdasarkan-jenis-di-jawa-barat>

Farida, N., Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. *Jurnal UIK*, 1(3), 1–7. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3796/>

Febrianti, S. F. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan*



Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang. 1–23. <http://repository.unmuhjember.ac.id/14741/2/2.Abstrak.pdf>

Hasan, A. (2021). Pengaruh Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85. <https://doi.org/10.33087/dikdaya.v11i1.200>

Imran, I., Yuliasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>

Kemhan. (2022). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022*. 1–25. https://ppid.kemhan.go.id/assets/attachmen ts/20220708_38skm-2022-edit-oke.pdf

Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>

Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9–21. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>

Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>

Nilaiika, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. *Universitas Sebelas Maret, Surakarta*. [https://books.google.co.id/books?id=5yLkDwAAQBAJ&pg=PA29&dq=Pelayanan+gawat+darurat+di+igd&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi0iYf9s7f9AhW0juYKHQIDAPUQ6wF6BAgDEAU#v=onepage&q=Pelayanan gawat darurat di igd&f=false](https://books.google.co.id/books?id=5yLkDwAAQBAJ&pg=PA29&dq=Pelayanan+gawat+darurat+di+igd&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi0iYf9s7f9AhW0juYKHQIDAPUQ6wF6BAgDEAU#v=onepage&q=Pelayanan%20gawat%20darurat%20di%20igd&f=false)

Nurhayati. (2014). Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *Jurnal Health Quality V, Vol. 4*(No. 2), Hal. 77-141. [https://www.poltekkesjakarta1.ac.id/wp-content/uploads/legacy/jurnal/dokumen/62Ok9KebidananNurhayati134-141_Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak \(KIA\).pdf](https://www.poltekkesjakarta1.ac.id/wp-content/uploads/legacy/jurnal/dokumen/62Ok9KebidananNurhayati134-141_FaktorResponsiveness%20terhadap%20Kepuasan%20Pasien%20di%20Pelayanan%20Kesehatan%20Ibu%20dan%20Anak%20(KIA).pdf)

Panaungi, & Nurpati, A. (2020). Studi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Minasatene Kabupaten Pangkep. *Journal of Pharmaceutical Science and Herbal Technology*, 5(1), 1–6. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jpsht/article/download/325/319/1220>

Permenkes. (2019). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014*. [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK%20No.%2075%20ttg%20Puskesmas.pdf)

Rifai, M., Musfirah, M., Syafar, M., & Muliati, M. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1),

45. <https://doi.org/10.31602/ann.v9i1.5316>

Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., Gurning, F. P., Administrasi, D., & Kesehatan, K. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 2829–3983. <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/florona/index>

selia putri, nining handayani, D. (2019). Mahasiswa Progdii Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA 2) Dosen Progdii Akuntansi Fakultas Ekonomi UNSA. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta*, 17(2), 2085–2215. <https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/smooting/article/download/497/301>

Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/download/2741/2171>

Tâm, T., Vâ, N. C. Ú U., Giao, C. Ê N., Ngh, C., & Chu, Â N B U I. (2016). *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. 01, 1–23. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/31501/6>. BAB II.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Wangkar, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (Crm) Terhadap

Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt.William Makmur Perkasa Manado). *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>

Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://akper-sandikarsa.ejournal.id/JIKSH/article/download/990/579/>

Zaimah, Z. (2019). Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Spesialis RSUD KH Daud Arif Kuala Tungkal tahun 2018. *Scientia Journal*, 8(1), 355–368. <https://doi.org/10.35141/scj.v8i1.529>