

## Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2024

*The Association between Health Service Quality and Patient Satisfaction at the Bojong Rawalumbu Health Centre in 2024*

Divananda Sripramesti Handayani, Yuyun Umniyatun

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka

Korespondensi: Yuyun Umniyatun, e-mail: [yuyunumni@yahoo.com](mailto:yuyunumni@yahoo.com)

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengukur kepuasan pasien. Puskesmas Bojong Rawalumbu mengalami penurunan jumlah pasien. Berbagai penelitian mengemukakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bojong Rawalumbu Tahun 2024. Jenis penelitian adalah penelitian analitik kuantitatif menggunakan rancangan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 107 responden BPJS dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive *sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dibagikan kepada pasien. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian pada menunjukkan sebesar 57% responden menyatakan puas. Kepuasan ditunjukkan pada penilaian dimana sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan baik pada dimensi *reliability* (89,7%), *responsiveness* (78,5%), *assurance* (65,4%), *emphaty* (73,8%) dan *tangibles* (82,2%). Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Bojong Rawalumbu (*pvalue* <0,05). Penelitian ini merekomendasikan peningkatan promosi pelayanan yang ramah, handal, nyaman, aman dan mengikuti teknologi terkini melalui media banner, media sosial dan tayangan di layar TV yang ada di Puskesmas, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kembali kunjungan pasien.

Kata Kunci: BPJS, Kepuasan, Mutu, Puskesmas

### ABSTRACT

*The quality of health services is one of the indicators for measuring patient satisfaction. Bojong Rawalumbu Community Health Center experienced a decrease in the number of patients. Research suggests there is a relationship between service quality and patient satisfaction. Therefore, the research aims to analyze the relationship between service quality and patient satisfaction at the Bojong Rawalumbu Community Health Center in 2024. The research objective is a quantitative analysis using a cross-selective analysis design. The research sample consisted of 107 BPJS respondents, selected through an accidental sampling technique. The research instrument was a questionnaire given to patients. The data analysis used is univariate analysis and bivariate analysis. The results of the research showed that 57% of respondents expressed satisfaction. The assessment demonstrates satisfaction, with the majority of respondents stating that the service quality was good in the dimensions of reliability (89.7%), responsiveness (78.5%), assurance (65.4%), empathy (73.8%), and tangibility (82.2%). The results of the bivariate analysis showed that there was a significant relationship between the service characteristics based on performance, service quality, and reliability towards satisfaction and patients at the Bojong Rawalumbu Community Health Center (*pvalue* <0.05). There was no relationship between educational characteristics based on education, politeness, service quality in empathy, and patient satisfaction at the Bojong Rawalumbu Community Health Center (*pvalue* > 0.05). This study suggested enhancing the promotion of services that prioritize friendliness, reliability, comfort, safety, and up-to-date technology at community health centers via banner ads, social media posts, and TV screen broadcasts, to boost patient visits once more.*

Keywords: BPJS, Community Health Center, Satisfaction, Quality,

### Riwayat Artikel

Diterima : 28 Agustus 2024

Ditelaah : 10 Oktober 2024

Dipublikasi : 31 Desember 2024

## PENDAHULUAN

Kesehatan ialah hak asasi seluruh manusia. Kesehatan menjadi sebuah elemen kesejahteraan yang harus dilaksanakan demi mewujudkan cita-cita bangsa seperti yang ada dalam UUD 1945 dan Pancasila. Demi mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan pemerataan dan peningkatan pelayanan kesehatan sehingga masyarakat mendapatkan akses kesehatan yang terjangkau, bermutu, dan aman (1). Salah satu akses kesehatan yang diperlukan adalah fasilitas pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas yang menyelenggarakan upaya kesehatan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya preventif dan promotif (2). Tujuan utama adanya Puskesmas adalah mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang tinggi di lingkungan wilayah kerjanya (2). Dalam memberikan pelayanan, Puskesmas perlu memenuhi standar keamanan dan mutu yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh suatu institusi mempunyai risiko terhadap pasien dan para pekerjanya. Risiko dapat terjadi akibat tindakan medis yang diberikan, seperti pemberian obat yang tidak tepat, penggunaan alat medis yang salah, tidak menggunakan alat pelindung diri (APD) dan sebagainya. Risiko lain yang tidak terkait dengan tindakan medis pun mungkin terjadi, seperti jatuh karena lantai licin. Oleh karena itu, melalui Permenkes nomor 34 tahun 2022, Pemerintah menetapkan peraturan tentang akreditasi pada pelayanan kesehatan, termasuk di dalamnya Puskesmas. Akreditasi ini bertujuan untuk menjamin bahwa standar mutu yang telah ditetapkan telah dijalankan oleh Puskesmas.

Untuk mengukur standar mutu pelayanan kesehatan, Kementerian Kesehatan telah menerbitkan peraturan nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan. Untuk Puskesmas, salah satu indikator mutu yang ditetapkan adalah kepuasan pasien yang digunakan untuk menilai pelayanan puskesmas dari berbagai aspek, seperti bukti fisik, kehandalan dan keramahan, kecepatan pelayanan, harga yang terjangkau, dan sebagainya. Pasien yang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan cenderung akan kembali datang apabila membutuhkan

pelayanan kesehatan lanjutan. Bahkan diperlukan satu studi untuk menilai pemanfaatan puskesmas, dimana indikator yang digunakan adalah kunjungan ke Puskesmas. Apabila angka pengunjung puskesmas rendah, maka memiliki arti masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut, dimana rendahnya kunjungan dapat diakibatkan karena rendahnya kepuasan pasien (3).

Kepuasan dimaknai sebagai kesan dan harapan dari kinerja. Pasien akan puas jika mendapatkan layanan yang lebih dari apa yang diekspektasikan. Sebaliknya, pasien akan kecewa apabila layanan yang didapatkan tidak sama dengan yang diharapkannya (4). Saat ini, kepuasan pelanggan ini menjadi salah satu tujuan utama pelayanan prima. Hal tersebut menjadikan suatu perusahaan melakukan optimalisasi usaha demi kepuasan pelanggannya. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut bisa menimbulkan kepuasan jika layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik. Apabila pelanggan memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka hal tersebut bisa meminimalisir risiko yang disebabkan oleh pemakaian teknologi dan ilmu pengetahuan. Selain itu, pelayanan kesehatan yang berkualitas juga memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang meningkat setiap saat (5).

Beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien mencakup faktor eksternal dan internal. Faktor internal meliputi karakteristik individu, diantaranya faktor emosional, sosial, kebudayaan, tingkat pendidikan, dan usia. Sementara itu, faktor eksternal meliputi karakteristik produk, komunikasi, suasana, desain visual, image, fasilitas, lokasi, pelayanan, dan harga (3).

Persoalan pelayanan kesehatan ini berkaitan dengan mutu yang ada di fasilitas kesehatan (6). Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang bisa memberi kepuasan kepada pengguna jasa layanan kesehatan, selain itu juga penyelenggaraan yang dilaksanakan telah memenuhi kode etik yang telah ditentukan (4). Menurut Wahyuni et, al (2019), ketidakpuasan pasien atau masyarakat dalam menggunakan layanan kesehatan cenderung menyebabkan ketidakpatuhan pasien

dalam kegiatan pengobatan, tidak menuruti nasehat dan pindah ke fasilitas kesehatan (faskes) lainnya (7).

Mutu pelayanan kesehatan ialah rasa puas pengguna jasa yang sesuai dengan rerata tingkat kepuasan masyarakat dengan penyelenggaranya berdasarkan kode etik profesi serta standar yang ditentukan (8). Faktor penentu kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik sosio-demografis pasien yang merupakan ciri-ciri atau kekhasan yang membedakan seseorang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Kepuasan pasien menjadi sebuah penilaian kualitas layanan kesehatan yang dirasakan pasien. Pasien cenderung puas jika kinerja yang didapatkan melebihi apa yang diharapkan. Tingkat kepuasan pasien erat kaitannya dengan tingkat kunjungan balik, dimana hal tersebut penting untuk dimanfaatkan menjadi indikator kualitas layanan kesehatan. Agar bisa menilai, ada 5 (lima) dimensi, diantaranya ialah berwujud, empati, ketanggapan, dan keandalan (1).

Suatu penelitian tentang lima dimensi mutu pelayanan di Puskesmas mengungkapkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan petugas kurang tanggap ketika memberikan pelayanan kepada pasien (dimensi *Responsiveness*), waktu pelayanan yang diberi terlalu lama (dimensi *Reliability*), petugas kurang bisa menanggapi setiap pertanyaan pasien (dimensi *Assurance*), petugas nampak acuh pada pasien (dimensi *Empaty*) dan sulitnya mendapatkan tempat parkir (dimensi *Tangible*) (9). Penelitian lain mengungkapkan bahwa pasien merasa puas karena jasa maupun penunjang yang diberi petugas medis berkualitas, sehingga pasien merasakan kenyamanan untuk menjalani masa perawatan (10).

Puskesmas Bojong Rawalumbu terletak di Kecamatan Rawalumbu. Hasil studi pendahuluan menunjukkan adanya penurunan pada kunjungan pasien dari November 2023 sampai Desember 2023, yaitu masing-masing 3.554 orang pasien menjadi 3.148 orang pasien.

Penurunan kunjungan bisa saja dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan yang berkaitan antara dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien

BPJS di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2024.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawalumbu. Jenis penelitian adalah penelitian analitik kuantitatif menggunakan rancangan desain *cross-sectional*. Variabel dependen adalah kepuasan pelanggan yang diukur melalui tiga pertanyaan dimana pilihan jawabannya menggunakan skala likert 4 (empat) pilihan, yaitu sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Selanjutnya dikategorikan menjadi baik dan kurang baik dengan nilai median sebagai *cut off poin*. Variabel independen yang diukur adalah karakteristik pasien berupa usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan dimensi mutu yang mencakup daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), dan bukti langsung (*tangible*). Kelima variabel dimensi mutu masing-masing diukur dengan tiga pertanyaan dimana pilihan jawabannya menggunakan skala likert 4 (empat) yaitu sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Selanjutnya dikategorikan menjadi baik dan kurang baik dengan nilai median sebagai *cut off poin*.

Populasi adalah pasien rawat jalan yang menjadi peserta BPJS. Untuk menghitung besarnya sampel, maka digunakan jumlah populasi dari kunjungan selama tiga bulan terakhir sehingga diperoleh rata-rata 3.117 pasien. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 107 pasien, yang didapat dengan melakukan perhitungan besar sampel dengan rumus. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang berisi pernyataan atau pertanyaan yang dibagikan kepada pasien. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen dengan menggunakan uji *chi square*.

## HASIL

Analisis univariat dilakukan pada setiap variabel yang terdiri dari variabel independen meliputi kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap),

*assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik) dan variabel *dependent* yaitu kepuasan pasien. Sebesar 51,4% responden adalah perempuan dan sebesar 70,1% responden berusia muda (Tabel 1). Hasil univariat

menyatakan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Bojong Rawalumbu adalah sebesar 57% dan pada seluruh dimensi mutu yang diukur sebagian besar responden menyatakan baik (Tabel 2).

**Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian**

Variabel	Kategori	n	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	48,6
	Perempuan	55	51,4
Usia	Muda	75	70,1
	Tua	32	29,9
Pendidikan	Rendah	64	59,8
	Tinggi	43	40,2
Pekerjaan	Bekerja	63	58,9
	Tidak Bekerja	44	41,1

**Tabel 2. Distribusi Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di Puskesmas Rawalumbu Tahun 2023**

Variabel	Kategori	N	(%)
<b>Kepuasan Pasien</b>	Puas	61	57
	Cukup Puas	46	4
<b>Kualitas Pelayanan</b>			
Dimensi <i>Reliability</i>	Baik	96	89,7
	Kurang Baik	11	10,3
Dimensi <i>Responsiveness</i>	Baik	84	78,5
	Kurang Baik	23	21,5
Dimensi <i>Assurance</i>	Baik	70	65,4
	Kurang Baik	37	34,6
Dimensi <i>Empathy</i>	Baik	79	73,8
	Kurang Baik	28	26,2
Dimensi <i>Tangibles</i>	Baik	88	82,2
	Kurang Baik	19	17,8

Analisis bivariat dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan antara satu variabel dependen dengan satu variabel independen. Jika *pvalue* <0,05 artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang terkait, sedangkan jika *pvalue* >0,05 artinya tidak terdapat hubungan antar variabel yang terkait.

Hasil bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (*pvalue* = 0,007), berdasarkan pekerjaan (*pvalue* = 0,003), kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan) (*pvalue* = 0,001), *responsiveness* (daya tanggap) (*pvalue* = 0,010), *assurance* (jaminan) (*p-value* <0,001), *tangibles*

(bukti fisik) (*pvalue* <0,001) dengan kepuasan pasien di puskesmas Bojong Rawalumbu. Kemudian tidak adanya hubungan yang signifikan antara usia (*pvalue* = 0,242), pendidikan (*pvalue* = 0,429) (Tabel 3). Selanjutnya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) (*pvalue* = 0,001), *responsiveness* (daya tanggap) (*pvalue* = 0,010), *assurance* (jaminan) (*pvalue* <0,001), *tangibles* (bukti fisik) (*pvalue* <0,001) dengan kepuasan pasien di puskesmas Bojong Rawalumbu, namun tidak ada hubungan antara Kemudian tidak adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *emphaty* (empati) (*pvalue* = 0,116) terhadap kepuasan pasien (Tabel 4).

**Tabel 3. Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawalumbu Tahun 2023**

Variabel	Kepuasan Pasien						PR (95% CI)	pvalue
	Puas		Cukup Puas		Jumlah			
	n	%	n	%	n	%		
<b>Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin</b>							1,631	0,007
Laki-laki	37	71,2	15	28,8	52	100	(1,153-2,306)	
Perempuan	24	43,6	31	56,4	55	100		
<b>Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan</b>							1,808	0,003
Bekerja	44	69,8	19	30,2	63	100	(1,204- 2,713)	
Tidak Bekerja	17	38,6	27	61,4	44	100		
<b>Karakteristik Responden berdasarkan Usia</b>							1,308	0,242
Muda	46	61,3	29	38,7	75	100	(0,868 – 1,972)	
Tua	15	18,2	17	53,1	32	100		
<b>Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan</b>							0,846	0,429
Tinggi	34	53	30	47	64	100	(0,611-1,171)	
Rendah	27	62,8	16	37,2	43	100		

**Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Rawalumbu Tahun 2023**

Variabel	Kepuasan Pasien						PR (95% CI)	Pvalue
	Puas		Cukup Puas		Jumlah			
	n	%	n	%	n	%		
<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Reliability</b>							6,875	0,001
Baik	60	62,5	36	37,5	96	100	(1,054-44,838)	
Kurang Baik	<5	n<5	10	90,9	11	100		
<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Responsiveness</b>							0,605	0,010
Baik	42	50	42	50	84	100	(0,455-0,804)	
Kurang Baik	19	82,6	5	17,4	23	100		
<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance</b>							4,078	<0,001
Baik	54	77,1	16	22,9	70	100	(2,068-8,042)	
Kurang Baik	7	18,9	30	81,1	37	100		
<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Empathy</b>							0,727	0,116
Baik	41	51,9	38	48,1	79	100	(0,530-0,997)	
Kurang Baik	20	71,4	8	28,6	28	100		
<b>Kualitas Pelayanan Dimensi Tangibles</b>							4,174	<0,001
Baik	58	65,9	30	34,1	88	100	(1,462-11.919)	
Kurang Baik	<5	N<5	16	84,2	19	100		

## DISKUSI

Hasil penelitian kepuasan pasien di Puskesmas Bojong Rawalumbu ini sejalan dengan suatu

penelitian yang menyatakan bahwa sebesar 54,8% pasien merasa puas sebagai pasien pengguna BPJS di rumah sakit Islam Ar-Rasyid

Palembang (11). Kepuasan pasien menjadi tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas medis di puskesmas Bojong Rawalumbu. Semakin bagus pelayanan yang diberikan kepuasan pasien akan meningkat. Setelah diketahui hasil yang menyatakan mayoritas pasien merasa puas atau sudah sesuai dengan harapan pasien, seluruh karyawan diharapkan tetap menjaga kualitas pelayanan yang diberikan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan mengingat sebesar 43% pasien masih menyatakan cukup puas. Penelitian ini juga menunjukkan adanya hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di puskesmas Bojong Rawalumbu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa usia memiliki hubungan dengan kepuasan pasien (3). Kebutuhan perawatan khusus dapat berbeda berdasarkan jenis kelamin. Misalnya, wanita mungkin memerlukan perawatan khusus terkait dengan kesehatan reproduksi atau kehamilan, karena itu, pengalaman perawatan yang sesuai dengan kebutuhan ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien mungkin lebih nyaman berkomunikasi dengan penyedia layanan kesehatan yang memiliki jenis kelamin yang sama dengan mereka. Misalnya, pasien perempuan mungkin merasa lebih nyaman berbicara dengan dokter perempuan tentang masalah yang bersifat intim atau sensitif. Dengan demikian, jenis kelamin dapat memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan.

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien di puskesmas Bojong Rawalumbu. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien (6). Orang yang bekerja biasanya memiliki akses yang lebih besar terhadap asuransi kesehatan melalui program kesehatan perusahaan atau program pemerintah seperti BPJS Kesehatan. Dengan memiliki akses terhadap asuransi kesehatan, pasien dapat mengakses layanan kesehatan yang dibutuhkan tanpa khawatir akan biaya yang tinggi dan dapat meningkatkan kepuasan mereka (9).

Hasil analisis bivariat juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien BPJS kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak (12). Didukung juga dengan penelitian yang menyatakan terdapat hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS kesehatan (8). Ia berpendapat bahwa pelayanan rumah sakit mengakui bahwa pelayanan yang baik dimulai dari prosedur dan kecepatan penerimaan pasien yang baik. Hal tersebut akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (11).

Pada penelitian ini kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* yang diberikan adalah baik, yang berarti petugas Puskesmas handal dalam memberikan pelayanan. Ketika layanan kesehatan konsisten dan dapat diandalkan, pasien akan dapat menghindari ketidaknyamanan dan merasa lebih percaya terhadap petugas Puskesmas. Jika petugas tidak memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, pasien akan merasa cemas atau tidak yakin tentang hasil perawatan atau prosedur medis. Namun jika mereka memiliki keyakinan bahwa layanan tersebut handal dan dapat diandalkan, tingkat ketidakpastian ini dapat berkurang. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa lebih yakin dan tenang tentang pengalaman mereka.

Hasil analisis bivariat penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan di suatu rumah sakit (10). Penelitian lain juga mendukung hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS (11).

*Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan adanya keinginan untuk membantu

konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (13). Rumah Sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian yang jelas kepada pasien dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (14). *Responsiveness* yang baik menciptakan persepsi bahwa petugas puskesmas peduli terhadap kebutuhan pasien. ketika pasien merasa kebutuhan mereka ditanggapi dengan cepat dan dengan perhatian yang tulus, mereka cenderung lebih puas.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi *assurance* (jaminan) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta (15). Namun terdapat penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian ini dimana kualitas pelayanan dimensi *assurance* tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien (15).

Hasil analisis bivariat penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas Durian Gantang (16). Penelitian lain juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien (14). Kriteria fisik yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien dapat dinilai berdasarkan dari ketersediaan fasilitas ruang pelayanan puskesmas (baik ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan lain-lain) yang tertata rapi, bersih dan nyaman, memiliki peralatan medis yang lengkap, serta penampilan petugas kesehatan yang meyakinkan (17).

Lingkungan fisik yang bersih, teratur dan nyaman menciptakan kesan pelayanan peduli terhadap pengalaman pasien. Pasien cenderung mengasosiasikan lingkungan fisik yang baik dengan kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien. Lingkungan fisik yang terawat dengan baik dapat menciptakan

kepercayaan dan keyakinan pada pasien bahwa mereka akan menerima perawatan yang berkualitas. Ketika pasien melihat fasilitas yang terlihat profesional dan terorganisir cenderung merasa lebih yakin tentang standar perawatan yang diberikan. Fasilitas yang mudah digunakan navigasi dan petunjuk arah yang jelas dapat membantu pasien merasa lebih nyaman dan percaya diri selama kunjungan di puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas dengan Puskesmas Bojong Rawalumbu, dan hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, kualitas pelayanan dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien di puskesmas Bojong Rawalumbu. Saran berdasarkan hasil penelitian ini adalah meningkatkan promosi kesehatan dalam bentuk penyampaian melalui media banner atau tayangan melalui layar TV bahwa Puskesmas Bojong Rawalumbu selalu berupaya meningkatkan mutu pelayanan melalui pelayanan yang ramah, kenyamanan pasien dengan ruangan yang nyaman dan bersih, kehandalan para tenaga yang bekerja, jaminan keamanan terhadap pelayanan/tindakan dan penggunaan teknologi terkini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Effendi K. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*. 2020;3(2):82–90.
2. Afriosa S, Baidillah I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education* [Internet]. 2021;1(2):169–80. Available from: <http://dx.doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
3. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Hadianor H. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di

- Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* [Internet]. 2019;6(2). Available from: <http://dx.doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
4. Carolin BT, Hisni D, Nurholisah S. Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja* [Internet]. 2023 Apr 12;8(1):64–72. Available from: [https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia\\_medika/article/view/214](https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id/index.php/cendekia_medika/article/view/214)
  5. Prihartini N, Yuniar Y, Susyanty AL, Raharni R. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia* [Internet]. 2020 Feb 24;10(1):42–9. Available from: <https://www.jkefarind.com/index.php/jki/article/view/1697>
  6. Siyen S, J. Hadi A, Asriwati A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* [Internet]. 2020 Sep 15;3(3):267–74. Available from: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/1375>
  7. Oktavianti D. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone. 2022.
  8. Harini TL, Mantjoro EM, Napoleon Tatura SN. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Ratatotok Buyat. *Jurnal Sains dan Teknologi* [Internet]. 2023 Jul 25;4(3):189–98. Available from: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/sainstek/article/view/1338>
  9. Taekab AH SCK. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* [Online]. 2019 Jan;7(1):31–40.
  10. Aulia KF, Handayani S, Ayunin EN, Zagladin Jacoeb TN, Umniyatun Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) “X” Tahun 2020. *Journal of Religion and Public Health* [Internet]. 2023;4(2):60–9. Available from: <http://dx.doi.org/10.15408/jrph.v4i2.28878>
  11. Mahmud A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* [Internet]. 2022 Sep 17;5(1). Available from: <https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/105>
  12. Natassa J, Dwijayanti SS. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi’an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan* [Internet]. 2019 Dec 31;8(2). Available from: <https://jurnal.payungnegeri.ac.id/index.php/healthcare/article/view/52>
  13. Mukti AG. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep Implementasi. Yogyakarta: PT Karya Husada Mukti; 2017.
  14. Sondari A, & RB. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*. 2017;1(1):15–21.
  15. Hastuti KW, Mudayana AA, Nurdila AP, Hadiyatma D. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*. 2017;11(2):161–8.
  16. Anwary AZ. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan dan Keperawatan* [Internet]. 2020;11(1):397–409. Available from: <http://dx.doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>
  17. Pangerapan D, Palandeng O, Rattu A. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*. 2018;2(1):9–18.