

## Determinan Kepuasan Pasien Poli Umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul, Yogyakarta

### ***Determinants of Patient Satisfaction at the General Health Center of Patuk 1 Gunung Kidul, Yogyakarta***

**Ardianto Damma<sup>1)</sup>,**

<sup>1)</sup> STIKES Wira Husada

Email: <sup>1)</sup> [arardi909@gmail.com](mailto:arardi909@gmail.com)

---

#### Informasi Artikel

Diterima : 12 November 2024  
Direvisi : 21 November 2024  
Disetujui: 29 November 2024

Received:12 November 2024  
Revised : 21 November 2024  
Accepted :29 November 2024

---

**Kata kunci:**

mutu, layanan, kepuasan,  
pasien

**Keywords:**

*quality, services, customer,  
satisfaction*

---

#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan publik memiliki peran penting dalam memenuhi pelayanan kesehatan Masyarakat. Jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat pasien merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien ditinjau dari pelayanan kesehatan di ruang Poli Umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul. **Metode Penelitian:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 77 orang dengan teknik pengambilan sampel secara accidental random sampling. Analisis data menggunakan Chi-square test. **Hasil Penelitian:** Hasil analisis menunjukkan empat indikator mutu yaitu Jaminan (assurance), Bukti Fisik (tangible), Empati (empathy), Daya Tanggap (responsiveness) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Sedangkan satu indikator yaitu Bukti Fisik (tangible) tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul.

---

#### ABSTRACT

**Background:** Health centers as one of the public health facilities have an important role in fulfilling public health services. If the quality of service at a health center is in accordance with patient expectations, it will make the patient feel satisfied. Conversely, if the quality of health services is not as expected by the patient, the level of satisfaction will be low. **The purpose** of this study was to determine the factors associated with patient satisfaction in terms of health services in the General Poly room of the Patuk 1 Gunung Kidul Health Center. **Research Methods:** This type of research is analytic quantitative research with a cross sectional approach. The sample amounted to 77 people with accidental random sampling technique. Data analysis using the Chi-square test. **Research Results:** The results of the analysis show that four quality indicators, namely assurance, tangible, empathy, responsiveness, have a relationship with patient satisfaction. While one indicator, namely Physical Evidence (tangible) does not have a significant relationship with patient satisfaction.

---

**Conclusion:** *There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction in the general clinic of Patuk 1 Gunung Kidul Health Center.*

*Copyright © 2024 by the authors*

---

## PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas kesehatan publik memiliki peran penting dalam memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat, kualitas pelayanan kesehatan puskesmas dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan kesehatan masyarakat ditentukan oleh dua faktor. Pertama, faktor kualitas pelayanan kesehatan. Jika kualitas pelayanan di suatu Puskesmas sesuai dengan harapan pasien maka akan membuat pasien merasa puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien, maka tingkat kepuasan akan rendah. Hal ini akan mengakibatkan puskesmas ditinggalkan oleh masyarakat dan memilih tempat pelayanan kesehatan lain. Kedua, faktor adanya perubahan (transisi) demografi, epidemiologi, sosio-ekonomi serta nilai dan sikap kritis masyarakat terhadap pelayanan kesehatan (Santoso, 2010).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Bab I ayat (6) menyebutkan bahwa pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM). Hal ini menjadi jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah Puskesmas, sehingga Puskesmas tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat memuaskan pasien (Kemenkes RI, 2014).

Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan pemerataan Puskesmas, namun demikian penampilan dan mutu pelayanan kesehatan belum optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut diantaranya, lemahnya manajemen, belum mantapnya pelayanan rujukan, dan kurangnya dukungan logistik serta biaya operasional, sangat menentukan mutu pelayanan yang diberikan (Kemenkes RI, 2017).

Menurut permenkes No.75 tahun 2014, berdasarkan karakteristik wilayah kerjanya maka Puskesmas Patuk 1 Kabupaten Gunung Kidul dikategorikan menjadi Puskesmas kawasan pedesaan. Hal ini dikarenakan lebih dari 50% aktivitas penduduknya berada pada sektor agraris (pertanian). Namun demikian, terletak di kawasan perbatasan Kabupaten Bantul, dan berada di pinggir jalan raya menuju ibu kota provinsi, keberadaan UPT Puskesmas Patuk 1 dapat dikatakan strategis dan penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas.

Berdasarkan profil kesehatan Puskesmas Patuk 1 tahun 2020, diketahui bahwa pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas tersebut meliputi: paradigma sehat, pertanggungjawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna, serta keterpaduan dan kesinambungan. Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan pada tanggal 2 Februari 2021, diperoleh sejumlah data terkait aktivitas yang berlangsung di Puskesmas, khususnya mengenai data kunjungan pasien. Selama tiga bulan berturut-turut,

Oktober-Desember 2020, jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Patuk 1 mengalami peningkatan yakni, pada Bulan Oktober 67 pasien, Bulan November 78 pasien, dan Bulan Desember 85 pasien.

Terkait dengan kepuasan masyarakat, Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul sebenarnya sudah pernah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM). Berdasarkan survei itu, diketahui hasil jumlah indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari bulan Februari 2019 sampai 31 Juli 2019 ialah sebesar 79,94%. Sementara pada Agustus 2019 hingga Januari 2020 IKM mengalami penurunan menjadi 77,52%. Data ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Patuk 1 belum mencapai kategori sangat baik.

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di poli umum Puskesmas Patuk 1. Populasi penelitian ini adalah kunjungan pasien di Poli Umum dalam tiga bulan terakhir sebanyak 77 pasien. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental random sampling. Variabel bebas penelitian ini adalah mutu pelayanan. variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan pasien.. Analisis data menggunakan uji chi-square.

Hasil Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden**

No	Karakteristik responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Jenis kelamin		
	Laki laki	27	62,8
	Perempuan	16	37,2
2	Umur		
	20-30	13	30,2
	31-40	8	18,5
	41-50	13	30,2
	51-60	9	20,9
3	Pendidikan responden		
	SD	10	23,3
	SMP	11	25,6
	SMA	20	46,5
	SMA/SKM/SLTA/SM U	2	4,7
4	Pekerjaan responden		
	IRT	22	51,2
	PETANI	7	16,3
	BURUH	4	9,3
	Wiraswata	4	9,3
	Pelajar	4	9,3
	PNS	1	2,3
	Pelaut	1	2,3

No	Karasteristik responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
5	Kunjungan responden		
	2 kali	8	18,6
	3 kali	15	34,9
	4 kali	7	16,3
	5 kali	13	30,2

Berdasarkan jenis kelamin responden dapat diketahui sebagian besar responden termasuk kategori perempuan yaitu sebanyak 27 responden (62,8%), berdasarkan umur responden sebagian responden termasuk dalam usia 20-30 sebanyak 13 responden (30,2%), dan usia 41-50 sebanyak 13 responden (30,2), berdasarkan pendidikan responden dapat diketahui sebagian besar responden termasuk kategori SMA dengan jumlah 20 responden (46,5%, berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar ibu rumah tangga(IRT) dengan jumlah 22 persentase (51,2%), berdasarkan kunjungan pasien sebagian besar kunjungan 3 kali dengan jumlah responden 15 persentase (34,9%)

Distribusi frekuensi berdasarkan faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terlihat pada tabel

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

No	Indikator	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>1 Kehandalan</b>			
	Baik	39	90,7
	Cukup	4	9,3
<b>2 Jaminan</b>			
	Baik	37	66,0
	Cukup	6	14,0
<b>3 Bukti fisik</b>			
	Baik	29	67,4
	Cukup	14	32,6
<b>4 Empathy</b>			
	Baik	37	66,0
	Cukup	6	14,0
<b>5 Ketanggapan</b>			
	Baik	38	88,4
	Cukup	5	11,6

Berdasarkan tabel 4.5 dari setiap faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menunjukkan bahwa indikator kehandalan pada kategori baik sebanyak 39 responden (90.7), indikator jaminan pada kategori baik sebanyak 37 responden (66.0) indikator bukti fisik pada kategori baik sebanyak 29 responden (67,4), indikator empati pada kategori baik sebanyak 37 responden (66.0), indikator ketanggapan pada kategori baik sebanyak 38 responden (88,4%).

Faktor faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel- tabel dibawah ini

**Tabel 3. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien**

Kehandalan	Kepuasan Pasien				jumlah	P-value		
	puas		Tidak puas					
	F	%	F	%				
Baik	32	82,1	7	17,9	39	100.0		
Cukup	1	25,0	3	75,0	4	100.0		
Jumlah	33	76,7	10	23.3	43	100.0		

Berdasarkan tabel 4.7 dari 39 responden pada indikator kehandalan menyatakan baik 32 responden (82,1) menyatakan cukup 7 responden (17,9). Hasil uji korelasi *chi-square* antara kehandalan dengan kepuasan pasien diketahui *p-value* sebesar 0.051(>0,05) yang artinya tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien

**Table 4. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien**

Jaminan	Kepuasan Pasien				jumlah	P-value		
	puas		Cukup puas					
	F	%	F	%				
Baik	31	83,8	6	16,2	37	100.0		
Cukup	2	33,3	4	66,7	6	100.0		
Jumlah	33	76,7	10	23.3	43	100.0		

Berdasarkan tabel 4.8 dari 37 responden pada indikator jaminan menyatakan baik 31 responden (83,8) menyatakan cukup 6 responden (16,2). Hasil uji korelasi *chi-square* antara jaminan dengan kepuasan pasien diketahui *p-value* sebesar 0.028 (<0,05) yang artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien

**Table 5. Hubungan Indikator Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien**

Bukti fisik	Kepuasan Pasien				jumlah	P-value		
	puas		Cukup puas					
	F	%	F	%				
Baik	26	89,7	3	10,3	29	100.0		

Cukup	7	50,0	7	50,0	14	100,0
Jumlah	33	76,7	1	23,3	43	100,0

Berdasarkan tabel 4.9 dari 29 responden pada indikator bukti fisik menyatakan baik 26 responden (89,7) menyatakan cukup 6 responden (16,3). Hasil uji korelasi *chi-square* antara bukti fisik kepuasan pasien diketahui *p-value* sebesar 0,012 (<0,05) yang artinya ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien

**Table 6. Hubungan Indikator Emphaty dengan Kepuasan Pasien**

Empathy	Kepuasan Pasien		jumlah		P-value
	puas	Cukup	puas		
	F	%	F	%	
Baik	31	83,8	6	16,2	37 100,0 0,028
Cukup	2	33,3	4	66,7	6 100,0
Jumlah	33	76,7	10	23,3	43 100,0

Berdasarkan tabel 4.10 dari 37 responden pada indikator empati menyatakan baik 31 responden (83,8) menyatakan cukup 6 responden (16,2). Hasil uji korelasi *chi-square* antara empati kepuasan pasien diketahui *p-value* sebesar 0,028 (<0,05) yang artinya ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien

**Table 7. Hubungan Indikator Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien**

ketanggapa n	Kepuasan Pasien		jumlah		P-value
	puas	Cukup	puas		
	F	%	F	%	
Baik	32	84,2	6	15,8	38 100,0 0,008
Cukup	1	20,0	4	80,0	5 100,0
Jumlah	33	76,7	10	23,3	43 100,0

Berdasarkan tabel 4.11 dari 38 responden pada indikator ketanggapan menyatakan baik 32 responden (84,2) menyatakan cukup 6 responden (15,8). Hasil uji korelasi *chi-square* antara ketanggapan kepuasan pasien diketahui *p-value*

sebesar 0.008 ( $<0,05$ ) yang artinya ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien

## PEMBAHASAN

Hasil uji korelasi chi-square antara kehandalan dengan kepuasan pasien diketahui p-value sebesar  $0,051 < 0,05$  yang artinya tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh saragih (2010) tentang "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan" yang hasilnya tidak terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan loyalitas pasien ( $p\text{-value}=0,970 > 0,05$ ). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan trimurthy (2008) tentang "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang" yang hasilnya terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien ( $P\text{-Value} = 0,003 < 0,05$ ).

Kehandalan adalah kesesuaian pelayanan medis yang diberikan oleh petugas dari apa yang dibutuhkan oleh pasien. Jika pelayanan yang berikan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan rendahnya kepuasan dan loyalitas pasien. pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien rawat inap dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan. Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien ,profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tingginya kepuasan dan loyalitas pasien. (lovelock dan Wright 2007).

Hasil uji korelasi chi-square antara jaminan dengan kepuasan pasien diketahui P-Value sebesar  $0,028 < 0,05$  yang artinya ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wira (2014) tentang "Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas LII Di RSUD Wangaya Kota Denpasar" yang hasilnya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien . Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008) tentang "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan ( $p\text{-value} = 0,0001 < 0,05$ )". Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriaty (2010) tentang "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien" yang hasilnya tidak terdapat pengaruh antara dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,164 > 0,05$ ). Seorang petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau pelanggan harus dilakukan secara profesional. Profesional adalah cermin dari kemampuan, yaitu memiliki pengetahuan, ketrampilan, pengalaman. Salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan teknis atau keterampilan seseorang dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan atau Standard Operating Procedure (SPO). Hal ini juga memberikan bukti sebagaimana yang diterangkan oleh Philip Kotler (2007) bahwa pengetahuan, kemampuan dan kesopanan pemberi jasa untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang berupa: pengetahuan dan kemampuan petugas kesehatan

menetapkan problematic pasien , keterampilan petugas dalam bekerja, pelayanan yang sopan dan ramah, serta jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Hasil uji korelasi chi-square antara bukti fisik dengan kepuasan pasien diketahui p-value sebesar 0,012 ( $<0,05$ ) yang artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh indriaty (2010) tentang "analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien" yang hasilnya terdapat pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien (p-value = 0,003 $<0,05$ ). Begitupun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh saragih (2010) tentang " terhadap mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rumah sakit umum herna medan" yang hasilnya tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan loyalitas pasien (p-value = 0,000 $<0,05$ ). Harapan pasien, dalam memberikan pelayanan, penampilan petugas baik dokter, petugas loket, memberikan kesan bersih, harum dan bersahabat. Ada beberapa pasien yang tidak dapat membedakan antara dokter dan perawat karena seragamnya sama, demikian juga antara petugas loket dengan petugas penerima pasien memiliki seragam yang sama. Sehingga apabila pasien membutuhkan bantuan dokter atau perawat, pasien tidak dapat membedakannya (Esposito,2003).

Hasil uji korelasi chi-square antara empati dengan kepuasan pasien diketahui p-value sebesar 0,028 ( $<0,05$ ) yang artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh wira (2014) tentang "Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar" yang hasilnya terdapat hubungan antara kepedulian dengan kepuasan pasien (p-value = (0,005 $<0,05$ ). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh indriaty (2010) tentang "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien " yang hasilnya tidak terdapat pengaruh antara kepedulian terhadap kepuasan pasien ( p-value =0,623 $>0,05$ ). Harapan pasien petugas khususnya dokter , mampu menghibur pasien yang sedang dalam keadaan gelisah sehubungan dengan kondisi kesehatanya. Pasien membutuhkan ketenangan jiwa dimana ketenangan jiwa adalah salah satu hal yang rela dibayar oleh pelanggan. Sebagai pelanggan, dengan senang hati akan kembali kepada puskesmas yang dengan tulus mau menolong pelanggan, serta yang benar benar memperjuangkan kepentingan pelanggan. Pelanggan mendambakan keamanan, integritas dan jaminan bahwa seandainya pun terjadi masalah, maka masalah tersebut akan ditangani tanpa biaya tambahan. Jika pelanggan memberi sebuah produk atau jasa, jasa itu bebas dari kesalahan, resiko dan kerugian serta terjaga kerahasiaannya. Inilah yang disebut kredibilitas atau keterpercayaan. kredibilitas atau keterpercayaan membuat pelanggan ingin kembali membeli produk atau memanfaatkan kembali jasa pelayanan. Sebagaimana pendapat ( Parasuraman, A., Zeithaml, VA., Berry, L.L, 2007).

Hasil uji korelasi chi-square antara ketanggapan dengan kepuasan pasien diketahui p-value sebesar 0,008  $<0,0$ ) yang artinya ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 Gunung Kidul Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh trimurthy (2008) tentang "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang" yang

hasilnya terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien ( $P\text{-Value} = 0,003 < 0,05$ ). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh indriaty (2010) tentang "Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien" yang hasilnya tidak terdapat pengaruh antara dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,339 > 0,05$ ).

Salah satu dimensi mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan dan waktu yang tepat sesuai waktu yang dibutuhkan, sebagaimana tertera dalam standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas sebaiknya menggunakan waktu sebaiknya-baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat. Pemeriksaan atau pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien atau pelanggan yang dilayani bosan/jemuhan dan menganggap bahwa petugas tidak profesional (terkesan lambat) serta akan mengakibatkan antrian yang panjang di loket pendaftaran dan loket pembayaran. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberi kesan tidak teliti, asal-asalan, terburu-buru dan tidak profesional (Arwani,2002).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1 berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas tersebut. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya perbedaan pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dari lima dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, yaitu:

1. Jaminan (Assurance) - Terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan jaminan pelayanan yang aman, kompeten, dan terpercaya mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.
2. Bukti Fisik (Tangibles) - Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas terbukti menjadi faktor penting yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien.
3. Empati (Empathy)- Terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien.
4. Ketanggapan (Responsiveness) - Hasil analisis mengkonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien. Kecepatan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan dan merespon kebutuhan pasien terbukti mempengaruhi kepuasan mereka.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan merupakan aspek-aspek pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan lebih lanjut untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Patuk 1. Sementara itu, aspek kehandalan juga tetap perlu ditingkatkan meskipun tidak menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dalam penelitian ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aamuja, 2013. Manajemen Keperawatan Cetakanke II. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2013.
- Azwar, A 2010 Pengantar Administrasi Kebijakan Kesehatan, Edisi Ketiga, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S 2009 *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Arwani (eds). (2002). Komunikasi dalam keperawatan. Jakarta : buku kedokteran EGC.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Hamid, R . 2013. Hubungan mutu kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batua Kota Makassar. Skripsi. Program Studi Administrasi & Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS Makassar.
- Hufron. 2007. Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Karya Tulis Tidak Diterbitkan,. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irsal, M 2020, Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ke Poli Umum Uptd Puskesmas Kopelma Darussalam Kota Banda Aceh Tahun 2020. Skripsi.universitas muhammadiyah aceh,fakultas kesehatan masyarakat peminatan administrasi kebijakan kesehatan
- Indraty, Dewy. 2010. Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Kemenkes RI, 2016, Profil Kesehatan Indonesia 2016, Kemenkes RI. Jakarta.
- Kemenkes RI, 2012, Pedoman Pelaksanaan Manajemen Puskesmas, Jakarta: Kemenkes
- Kotler, P, dan Amstrong (2010). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. diterjemahkan oleh Damos Sihombing, Edisi delapan, Jilid 2, Penerbit Erlangga.
- Kotler, philip. 2007. 2007. Manajemen pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Muninjaya, 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. EGC: Jakarta.
- Muninjaya, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
- Notoatmodjo, S 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nursalam, 2011, Manajemen Keperawatan: Aplikasi dan Praktik Keperawatan Profesional, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Medika.
- Profil kesehatan puskesmas patuk 1, (2021) data tahun 2020
- Pohan.I.S. 2012. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta:Penerbit EGC
- Prastiwi EN. 2007. Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang puskesmas wisma jaya kota bekasi tahun 2007. Makara kesehatan. Vol:12. No.1. juni 2008 : 42-46
- Parasuraman, A., Zeitthaml, V ,A., dan Berry, L.L. 2007 Reassessment Of Expectations As A Compassion Standard In Measuring Service Quality: Implications For Future Research. Journal Of Marketing.

- Sangadji, E, M. dan Sopiah, 2013 *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Reliabilitas dan Validitas* Edisi 4. Bandung: Alfabeta
- Supranto 2006. *Pengakuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Santoso, S, 2010. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS 17 dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sabarguna, B.S 2004. *Quality assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi kedua. Yogyakarta: konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah- DIY.
- Saragih, R, A.N. nurbaiti, dan R. Suttaningsih. 2010. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Tesis. Medan: FKM USU.
- Trimurthy, 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Semarang: Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Undip.
- Wira, Ida. 2014. *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Denpasar*, Thesis, Universitas Udayana Denpasar.