

**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI UPTD PUSKESMAS JAKA MULYA****Juli Megaria Zalukhu^{1*}, Desridius Chalid²**¹⁻²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Email Korespondensi: julimegt@gmail.com

Disubmit: 11 Desember 2025

Diterima: 09 Juni 2026

Diterbitkan: 01 Juli 2026

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i7.23952>**ABSTRACT**

Patient satisfaction is a crucial indicator of healthcare quality, particularly in primary care facilities such as community health centers. This study used the Servqual model, which measures five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Initial data from interviews with 10 patients showed that satisfaction levels remained below the 95% Minimum Service Standard (SPM), with physical aspects being the most common complaint. Factors such as waiting time, staff friendliness, facility availability, and communication quality also influenced patient satisfaction. Knowing the factors that influence patient satisfaction with health services. Analytical with a cross-sectional design. The sample in this study was a portion of patients who visited the UPTD Jaka Mulya Community Health Center in November 2025, totaling 86 respondents. The sampling technique used was random sampling. The majority of respondents said they were satisfied (70.9%), had good reliability (67.4%), had good responsiveness (77.9%), had good empathy (72.1%), and had good tangibles (80.2%). Reliability, responsiveness, empathy, and tangibles significantly influenced patient satisfaction at the Jaka Mulya Community Health Center (UPTD), with a p-value of <0.05. Reliability, Responsiveness, Empathy, and Tangibility influence patient satisfaction at the Jaka Mulya Community Health Center (UPTD). It is hoped that the health department will address the needs of healthcare workers at each community health center to ensure optimal health services.

Keywords: *Satisfaction, Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangibles.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada fasilitas pelayanan primer seperti puskesmas. Model servqual digunakan dalam penelitian ini dengan lima dimensi penilaian yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data awal melalui wawancara pada 10 pasien menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masih berada di bawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) 95%, dengan aspek fisik menjadi keluhan terbesar. Faktor-faktor seperti waktu tunggu, keramahan petugas, ketersediaan fasilitas, serta kualitas komunikasi turut memengaruhi kepuasan pasien. Mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Jaka

Mulya pada bulan November 2025 sebanyak 86 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *randoom sampling*. Mayoritas responden mengatakan puas (70,9%), *Reliability* baik (67,4%), *Responsiveness* baik (77,9%), *Empaty* baik (72,1%) dan *Tangible* baik (80,2%). Ada pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya, dengan nilai *p value* < 0,05. Ada pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya. Diharapkan dinas kesehatan dapat memperhatikan kebutuhan tenaga kesehatan setiap puskesmas agar pelayanan kesehatan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Kepuasan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty*, *Tangible*.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh negara. Untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan menetapkan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berperan memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh kepada masyarakat. Puskesmas menjadi ujung tombak dalam upaya mewujudkan visi "Indonesia Sehat" yang berorientasi pada pelayanan prima dan kepuasan masyarakat (Kemenkes RI, 2023).

Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya diukur dari segi medis, tetapi juga dari kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien akan merasa puas; sebaliknya, bila pelayanan di bawah harapan, pasien akan merasa tidak puas. Kepuasan pasien kini menjadi indikator utama keberhasilan suatu fasilitas kesehatan karena berkaitan erat

dengan loyalitas pasien, citra institusi, dan keberlanjutan layanan kesehatan (Astuti & Widodo, 2023).

Dalam menilai mutu pelayanan, pendekatan yang banyak digunakan adalah model *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles* (penampilan fisik fasilitas), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (daya tanggap petugas), *assurance* (jaminan dan kepercayaan), serta *empathy* (perhatian terhadap pasien). Kelima dimensi ini menjadi dasar dalam menganalisis hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai fasilitas kesehatan (Putri & Sari, 2024).

Hasil penelitian di beberapa puskesmas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Studi oleh Rahmawati & Sulastri (2024) di Puskesmas Senen Jakarta Pusat menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Nuraini & Yuliana (2023) di Puskesmas Kamonji menunjukkan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, di mana pasien yang merasakan pelayanan cepat dan

ramah cenderung lebih puas. Faktor lain seperti waktu tunggu, ketersediaan obat, dan kebersihan fasilitas juga menjadi determinan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Kepuasan pasien di tingkat pelayanan primer sangat penting, karena puskesmas menjadi pintu pertama bagi masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini dapat menurunkan minat masyarakat untuk datang kembali ke puskesmas dan berpotensi menurunkan tingkat kunjungan serta efektivitas program kesehatan masyarakat. Sebaliknya, kepuasan pasien yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap puskesmas dan memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan masyarakat (Wulandari & Setyawan, 2022).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek fundamental dalam pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup kecanggihan teknologi medis dan ketersediaan tenaga kesehatan, tetapi juga mencerminkan sejauh mana kebutuhan, harapan, dan persepsi pasien terpenuhi. Kepuasan pasien menjadi indikator penting bagi mutu layanan karena mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan sistem kesehatan dalam memberikan pelayanan yang bermutu, aman, serta berorientasi pada pasien. Pada tataran global, tingkat kepuasan pasien sangat bervariasi antarnegara. Laporan WHO (2021) mencatat bahwa negara-negara seperti Swedia, Finlandia, dan Norwegia memiliki tingkat kepuasan di atas 90 %, sedangkan di India hanya mencapai 34,4 %. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kualitas sistem kesehatan

sangat dipengaruhi oleh faktor kebijakan, pembiayaan, dan budaya pelayanan di masing-masing negara (WHO, 2021).

Secara nasional, Indonesia telah menempatkan peningkatan mutu layanan kesehatan sebagai prioritas melalui implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Survei Badan Pusat Statistik (2020) mencatat bahwa sekitar 81% peserta BPJS menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan, namun angka ini masih di bawah standar $\geq 95\%$ yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Penelitian lain pada pasien rawat inap pengguna JKN menunjukkan bahwa 42,9% pasien merasa sangat puas, 42,5% puas, dan 13,8 % kurang puas. Aspek-aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan meliputi kecepatan pelayanan, keramahan tenaga medis, serta ketersediaan obat-obatan (Kemenkes RI, 2024). Dengan demikian, meskipun tingkat kepuasan nasional tergolong cukup baik, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realisasi mutu layanan di lapangan.

Pada level Provinsi Jawa Barat, berbagai studi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien umumnya berada pada kategori "cukup puas". Hasil penelitian terhadap dimensi ServQual yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy menunjukkan skor rata-rata di kisaran 55 - 60%. Dimensi empati dan kecepatan respons menjadi aspek yang paling lemah, terutama pada pelayanan pendaftaran, fasilitas rawat jalan, dan farmasi. Faktor lain seperti sarana fisik, waktu tunggu, serta komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien juga mempengaruhi persepsi mutu pelayanan. Kondisi ini memperlihatkan bahwa perbaikan sistem dan peningkatan kompetensi SDM masih dibutuhkan agar kualitas

pelayanan di Jawa Barat dapat mencapai standar nasional (Publikasi Dinus, 2023).

Penelitian lokal serta laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kota Bekasi, menunjukkan hasil yang beragam antar unit pelayanan. Laporan IKM tahun 2023 menunjukkan bahwa beberapa unit Puskesmas dan instalasi farmasi mencatat skor kepuasan tinggi (> 85%), terutama pada aspek kebersihan dan keramahan petugas. Namun, masih ditemukan keluhan terkait waktu tunggu, antrian obat, dan ketersediaan dokter spesialis. Studi pada salah satu rumah sakit di Bekasi juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang selanjutnya memediasi loyalitas pasien. Kondisi ini menggambarkan bahwa Kota Bekasi telah menunjukkan peningkatan mutu pelayanan, tetapi masih membutuhkan optimalisasi sistem manajemen antrian, komunikasi pasien, serta evaluasi berkelanjutan terhadap kebutuhan masyarakat (Dinkes Kota Bekasi, 2024).

UPTD Puskesmas Jaka Mulya, yang berlokasi di Kecamatan Bekasi Selatan, merupakan salah satu puskesmas dengan jumlah kunjungan pasien tinggi setiap harinya. Berdasarkan laporan tahunan Puskesmas Jaka Mulya tahun 2024, jumlah kunjungan rawat jalan mencapai lebih dari 25.000 pasien per tahun. Namun, masih terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh pasien, antara lain lamanya waktu tunggu, kurangnya keramahan petugas di bagian pendaftaran, serta keterbatasan sarana dan prasarana tertentu seperti ruang tunggu dan alat pemeriksaan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan

pelayanan yang diterima (Puskesmas Jaka Mulya, 2024).

Penelitian mengenai kepuasan pasien di Puskesmas Jaka Mulya penting dilakukan sebagai upaya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan. Melalui identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, puskesmas dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran seperti pelatihan tenaga kesehatan, pengelolaan antrian yang lebih efisien, serta peningkatan fasilitas pendukung. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi pihak puskesmas dan Dinas Kesehatan Kota Bekasi dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, cepat, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Astuti & Widodo, 2023).

Sebuah survei awal yang dilaksanakan oleh peneliti di Puskesmas Jaka Mulya Bekasi pada 10 pasien melalui wawancara menunjukkan bahwa hanya 70% merasa puas terhadap responsivitas, 65% puas pada jaminan, 60% tidak puas pada aspek fisik, 75% puas pada empati, dan 65% puas pada keandalan. Dari data tersebut, jelas bahwa layanan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Permenkes sebesar 95%. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Jaka Mulya tahun 2025"

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan

akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Karena kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa berkualitas dengan harga bersaing (Kotler, 2020).

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan di dalam suatu organisasi baik secara individu atau kelompok untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit baik individu, kelompok, keluarga, dan masyarakat. Tugas pelayanan kesehatan adalah untuk melayani

dengan sebaik-baiknya (Effendi, 2020). Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, klinik, dan rumah sakit setempat (Mardijanto, dan Astutik, 2020).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah Analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Jaka Mulya pada bulan November 2025 sebanyak 86 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *randoom sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan *Uji Chi Square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Kepuasan Pasien	F	%
1.	Puas	61	70,9
2.	Tidak puas	25	29,1
Total		86	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 86 responden sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan

sebanyak 61 orang (70,9%), dan responden yang mengatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 25 orang (29,1%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Berdasarkan *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty* dan *Tangible*

No.	Variabel	F	%
1.	<i>Reliability</i> (Keandalan)		
	Baik	58	67,4
	Kurang	28	32,6
2.	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)		
	Baik	67	77,9
	Kurang	19	22,1
3.	<i>Empaty</i> (Empati)		
	Baik	62	72,1
	Kurang	24	27,9
4.	<i>Tangible</i> (Wujud)		

Baik	69	80,2
Kurang	17	19,8
Total	86	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 86 responden berdasarkan *Reliability* (keandalan) sebagian besar baik sebanyak 58 responden (67,4%), dan yang kurang baik sebanyak 28 orang (32,6%). Berdasarkan *Responsiveness* (ketanggapan) sebagian besar baik sebanyak 67 orang (77,9%) dan yang kurang baik sebanyak 19 orang

(22,1%). Berdasarkan *Empaty* (empati) sebagian besar baik sebanyak 62 orang (72,1%) dan yang kurang baik sebanyak 24 orang (27,9%). Berdasarkan *Tangible* (wujud) sebagian besar baik sebanyak 69 orang (80,2%) dan yang kurang baik sebanyak 17 orang (19,8%).

Tabel 3. Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	48	82,8	10	17,2	58	100,0	0,001
Kurang	13	46,4	15	53,6	28	100,0	
Total	61	70,9	25	29,1	86	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 58 responden dengan keandalan baik sebagian besar puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 48 orang (82,8%), dan dari 28 responden dengan keandalan kurang sebagian besar tidak puas dalam pelayanan

kesehatan sebanyak 15 orang (53,6%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,001$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Tabel 4. Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Kepuasan Pasien				Total		P. Value
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	53	79,1	14	20,9	67	100,0	0,004
Kurang	8	42,1	11	57,9	19	100,0	
Total	61	70,9	25	29,1	86	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 67 responden dengan ketanggapan baik sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 53 orang (79,1%), dan dari 19 responden dengan ketanggapan kurang sebagian besar tidak puas dalam pelayanan kesehatan

sebanyak 11 orang (57,9%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,004$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Tabel 5. Pengaruh *Empaty* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

<i>Empaty</i> (Empati)	Kepuasan Pasien				Total		<i>P. Value</i>
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	50	80,6	12	19,4	62	100,0	0,003
Kurang	11	45,8	13	54,2	24	100,0	
Total	61	70,9	25	29,1	86	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 62 responden dengan empati baik sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 50 orang (80,6%), dan dari 24 responden dengan empati kurang sebagian besar mengatakan tidak

puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 13 orang (54,2%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,003$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Empaty* (Empati) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Tabel 6. Pengaruh *Tangible* (Wujud) Terhadap Kepuasan Pasien

<i>Tangible</i> (Wujud)	Kepuasan Pasien				Total		<i>P. Value</i>
	Puas		Tidak Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	55	79,7	14	20,3	69	100,0	0,001
Kurang	6	35,3	11	64,7	17	100,0	
Total	61	70,9	25	29,1	86	100,0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 69 responden dengan *Tangible* (wujud) baik sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 55 orang (79,7%), dan dari 17 responden dengan *Tangible* (Wujud) kurang sebagian besar mengatakan tidak puas dalam

pelayanan kesehatan sebanyak 11 orang (64,7%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,001$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Tangible* (wujud) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

PEMBAHASAN

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan temuan penelitian, dari 86 responden sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 70,9%, dan responden yang mengatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 29,1%. Kepuasan sendiri dapat dipahami sebagai perasaan yang muncul akibat perbandingan antara harapan seseorang dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Ketika hasil atau kinerja yang diterima tidak memenuhi harapan, rasa tidak puas akan timbul. Sebaliknya, jika kinerja tersebut sesuai dengan ekspektasi, maka rasa puas akan tercipta. Bahkan, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Dalam konteks persaingan, memberikan nilai lebih dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk atau layanan berkualitas dengan harga yang bersaing menjadi faktor utama yang menentukan kemenangan dalam persaingan (Kotler, 2020).

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurliyan Eksan (2025), yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan persentase mencapai 72,7%.

Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh peneliti dari penelitian di Puskesmas Jati Mulya Bekasi, terungkap bahwa mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima selama pengobatan rawat jalan. Kepuasan ini timbul karena pasien merasa bahwa standar pelayanan yang ditawarkan oleh Puskesmas telah sesuai dengan harapan mereka. Dengan demikian, disarankan agar pihak Puskesmas terus mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan

berusaha memperbaiki bagian-bagian dari layanan yang dianggap masih perlu ditingkatkan.

Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 58 responden dengan keandalan baik sebagian besar puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 48 orang (82,8%), dan dari 28 responden dengan keandalan kurang sebagian besar tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 15 orang (53,6%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,001$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Reliability* (Keandalan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Kehandalan layanan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan komitmen secara konsisten dan dapat dipercaya. Ini termasuk pemenuhan ekspektasi pasien, seperti ketepatan waktu, konsistensi layanan tanpa kesalahan, sikap yang menyenangkan, dan tingkat akurasi yang tinggi. Agar dapat mencapai kepuasan pelanggan, layanan yang disajikan harus dapat diandalkan dan memenuhi standar yang diinginkan (Alamsyah, 2019).

Temuan dari penelitian ini selaras dengan hasil studi Nurliyan Eksan (2025), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara keandalan (*reliability*) dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Limboto Barat, dengan nilai $p-value$ sebesar 0,001. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian Resi Aryanti (2024), yang melalui uji statistik *chi-square* mendapatkan nilai $p-value$ 0,000 ($p \leq 0,05$), yang menegaskan adanya hubungan penting antara keandalan layanan dan kepuasan pasien hipertensi di

Puskesmas Anak Air Kota Padang pada tahun 2024.

Berdasarkan dugaan dari peneliti, studi ini juga mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara keandalan layanan dan kepuasan pasien. Keandalan layanan dinilai melalui beberapa aspek, seperti mutu fasilitas fisik, peralatan, tenaga medis, dan sarana komunikasi yang ada. Dimensi ini menjelaskan sejauh mana penyedia layanan kesehatan dapat memenuhi harapan pasien sesuai dengan komitmen yang telah dibuat. Di Puskesmas Jaka Mulya, sistem informasi yang ada telah membantu pasien dan keluarganya dalam proses pendaftaran serta pengelolaan administrasi lainnya. Proses pelayanan oleh tenaga kesehatan berjalan dengan cepat dan tepat. Perawat di Puskesmas Jaka Mulya selalu berusaha memberikan informasi yang jelas kepada pasien sebelum melaksanakan prosedur.

Keandalan dalam memberikan pelayanan sangat tergantung pada kinerja yang stabil, tepat, dan dapat dipercaya. Ini menjadi salah satu aspek penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Mereka berharap layanan dapat diberikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Selain itu, pasien juga ingin tenaga kesehatan memiliki kemampuan yang cukup untuk memberikan pelayanan yang tepat. Oleh karena itu, semua staf di puskesmas harus dapat mengatur waktu dengan efisien dan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 67 responden dengan ketanggapan baik sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan

sebanyak 53 orang (79,1%), dan dari 19 responden dengan ketanggapan kurang sebagian besar tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 11 orang (57,9%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,004$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Responsiveness* (Ketanggapan) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Kecepatan dan keakuratan dalam melayani pasien memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan, termasuk dalam menyampaikan informasi dengan jelas. Keterlambatan dalam memberikan layanan sering kali menciptakan pandangan negatif terhadap kualitas pelayanan. Di sisi lain, komunikasi yang efektif mengenai proses pelayanan yang ditawarkan dapat menghasilkan pandangan yang lebih baik di mata pasien (Alamsyah, 2019).

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurliyan Eksan (2025), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *Responsiveness* (ketanggapan) pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Limboto Barat, dengan nilai $p-value$ sebesar 0,003. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Resi Aryanti (2024), yang melalui uji statistik *chi-square* mendapatkan $p-value$ 0,000 ($p \leq 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketanggapan layanan dan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang pada tahun 2024.

Berdasarkan pemahaman peneliti, temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas petugas kesehatan memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan pasien. Pasien biasanya merasa puas karena mereka menilai bahwa petugas telah memberikan respons yang

memuaskan dalam berbagai hal, seperti cara mereka menjawab pertanyaan, menyampaikan informasi dengan jelas, dan menangani keluhan dengan baik. Dalam studi ini, pasien mengekspresikan kepuasan mereka terhadap keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif terhadap keluhan yang disampaikan.

Pengaruh *Empathy* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di antara 62 responden dengan empati baik sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 50 orang (80,6%), dan dari 24 responden dengan empati kurang sebagian besar mengatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 13 orang (54,2%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,003$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Empathy* (Empati) terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Empati dalam pelayanan kesehatan berarti perhatian yang diberikan oleh rumah sakit atau puskesmas kepada pasien serta keluarganya. Ini meliputi kemudahan berkomunikasi, kehadiran yang siap dihubungi, dan perhatian yang tinggi dari staf. Selain itu, aksesibilitas lokasi, penyelesaian administrasi, dan proses pembayaran juga merupakan elemen dari dimensi empati. Dimensi ini mempertimbangkan bagaimana penyedia layanan berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pasien. Dalam konteks ini, komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi atau menerima umpan balik dari pasien juga sangat penting untuk menunjukkan empati (Alamsyah, 2019).

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Nurliyan Eksan (2025), yang menyatakan adanya hubungan antara *Empathy* (Empati) dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Limboto Barat, dengan nilai $p-value$ 0,000. Penelitian ini juga sejalan dengan studi Resi Aryanti (2024), yang menemukan melalui uji statistik *chi-square* bahwa nilai $p-value$ 0,000 ($p \leq 0,05$) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara empati dan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang pada tahun 2024.

Menurut analisis peneliti, temuan studi ini mengindikasikan bahwa empati berperan penting dalam kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa senang dan menganggap empati yang diberikan memadai bila mereka mengalami layanan yang hangat, perhatian yang ditunjukkan oleh perawat, serta informasi yang jelas dari dokter tentang keadaan kesehatan mereka. Di sisi lain, pasien yang merasa empati kurang memadai dan tidak puas mengungkapkan ketidakpuasan mereka, yang dipicu oleh pandangan beberapa pasien yang merasa bahwa staf masih membedakan perlakuan berdasarkan status sosial.

Pengaruh *Tangible* (Berwujud) Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 69 responden dengan *Tangible* (wujud) baik sebagian besar mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 55 orang (79,7%), dan dari 17 responden dengan *Tangible* (Wujud) kurang sebagian besar mengatakan tidak puas dalam pelayanan kesehatan sebanyak 11 orang (64,7%). Hasil penelitian menunjukkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai $p.0,001$ ($p.value < 0,05$) yang berarti ada pengaruh *Tangible* (wujud) terhadap

kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya.

Aspek bentuk atau penampilan fisik mengacu pada elemen-elemen yang terlihat atau dapat digunakan secara langsung, yang sejalan dengan fungsi dan pemakaian dalam mendukung layanan kepada pasien. Sarana yang dapat dialami secara langsung oleh pasien akan meningkatkan kepuasan mereka, sebab ini mencerminkan mutu layanan yang disediakan serta keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya (Setiawan et al., 2022).

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurliyani Eksan (2025), yang menunjukkan adanya kaitan antara aspek tangible dan kepuasan pasien di Puskesmas Limboto Barat dengan *p-value* 0,003. Temuan serupa juga didukung oleh penelitian Resi Aryanti (2024), yang menggunakan uji statistik chi-square dan menghasilkan *p-value* 0,000 ($p \leq 0,05$), yang menandakan adanya hubungan yang signifikan antara aspek berwujud (tangibles) dan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang pada tahun 2024.

Peneliti berpendapat bahwa dari hasil yang diperoleh, tampak jelas bahwa elemen fisik atau tampilan (tangibles) berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa senang karena sarana yang ada di Puskesmas Jaka Mulya, seperti bangunan kokoh dan bagus dengan ruang perawatan yang bersih, teratur, nyaman, dan tenang, serta ruang pemeriksaan yang juga terpelihara kebersihannya. Alat medis dan kebersihan peralatan yang digunakan oleh staf juga mendukung kepuasan pasien. Namun, beberapa pasien yang tidak merasa puas menyatakan ketidaknyamanan mereka disebabkan oleh kerusakan

kecil pada fasilitas, seperti toilet yang sudah berkerak yang kelihatan kotor, yang mengurangi kenyamanan saat menggunakan toilet di Puskesmas.

KESIMPULAN

Distribusi frekuensi kepuasan pasien sebagian besar responden mengatakan puas dalam pelayanan kesehatan (70,9%). Mayoritas *Reliability* baik (67,4%), *Responsiveness* baik (77,9%), *Empaty* baik (72,1%) dan *Tangible* baik (80,2%). Adanya pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Empaty* dan *Tangible* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Jaka Mulya tahun 2025, dengan nilai *p value* < 0,05.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, T. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Citra Husada Sigli. *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh (Makma)*, 2(3), 78-88.
- Astuti, F., & Widodo, D. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 8(4), 201-210.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bpjs Kesehatan*. Jakarta: Bps Ri. <https://Bps.Go.Id>
- Dinas Kesehatan Kota Bekasi. (2024). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Semester I Dan Ii Tahun 2023-2024*. Pemerintah Kota Bekasi. [https://Dinkes.Bekasikota.Go .Id](https://Dinkes.Bekasikota.Go.Id)
- Egy, P. H. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan*

- Kesehatan (Doctoral Dissertation, Universitas Andalas).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Standar Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Dan Indikator Mutu Layanan Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2024*. Jakarta: Kemenkes Ri.
- Kotler, (2020). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I Edisi Kedelapan, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Librianty, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan Tahun 2017. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 10-17.
- Publikasi Dinus. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Jawa Barat*. *Jurnal Visikes*, 2(4), 145-156.
<https://Publikasi.Dinus.Ac.Id/Visikes/Article/View/5827>
- Puskesmas Jaka Mulya. (2024). *Laporan Kinerja Tahunan Uptd Puskesmas Jaka Mulya Tahun 2024*. Bekasi: Dinas Kesehatan Kota Bekasi
- Putri, R., & Sari, M. (2024). Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jkn Di Puskesmas Karangrayung. *Prosiding Jurnal Unw*, 8(1), 45-54.
- Rahmawati, D., & Sulastri, H. (2024). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Senen Jakarta Pusat. *Jurnal Medika*, 12(2), 115-124.
- Resi Aryanti (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024. *Jukej: Jurnal Kesehatan Jompa*. Vol. 3. No. 2 Desember 2024 *E-Issn: 2830-5558 P-Issn: 2830-5744*
<https://Jurnal.Jomparnd.Com/Index.Php/Jkj>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal Of Economics And Islamic Business*, 2(2), 47-54.
- World Health Organization. (2021). *World Health Statistics 2021: Monitoring Health For The Sdgs*. Geneva: Who.
<https://www.who.int/Data/Gho/Publications/World-Health-Statistics>
- Wulandari, N., & Setyawan, D. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Primer Di Indonesia: Tinjauan Empiris. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 17(3), 210-218