

## HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA KBN MARUNDA JAKARTA UTARA

Rayi Kristianti<sup>1\*</sup>, Isnaeni<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara  
Jakarta

Email Korespondensi: rayikristianti98@gmail.com

Disubmit: 17 Februari 2024

Diterima: 27 Oktober 2024

Diterbitkan: 01 November 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i11.14323>

### ABSTRACT

*Health services include all services related to diagnosis and treatment of disease, promotion, maintenance and restoration of health. The quality of health services is one of the factors that can increase patient satisfaction. To determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the KBN Marunda primary clinic. This research method is a type of quantitative research with a cross sectional design with a non-experimental analytical design with a sample of 30 respondents and sampling using purposive sampling techniques. The data analysis method used is to use the crosstab chi square test. The results obtained were a significant relationship between physical evidence with patient satisfaction p value = 0.014 and with an odd ratio value of 42,318. There was a significant relationship between reliability and patient satisfaction p value = 0.003 with an odd ratio value of 95.208. There was a significant relationship between responsiveness and patient satisfaction p value = 0.007 with an odd ratio value of 79,436. There was a significant relationship between assurance and patient satisfaction p value = 0.014 with an odd ratio value of 42,318. There was a significant relationship between empathy and patient satisfaction p value = 0.009 with an odd ratio value of 59,834. Researchers can then continue research with other criteria and variables between improving health services and patient satisfaction.*

**Keywords:** *Healthcare, Patient Satisfaction, Quality*

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di klinik pratama KBN Marunda. Metode Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dengan rancangan analitik non eksperimental dengan jumlah sampel 30 responden dan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan uji *crosstab chi square*. Hasil yang didapatkan adalah ada hubungan signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien p value = 0,014 dan dengan nilai odd

ratio 42.318. Ada hubungan signifikan antara kehandalan dengan kepuasan pasien p value = 0,003 dengan nilai odd ratio 95.208. Ada hubungan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien p value = 0,007 dengan nilai odd ratio 79.436. Ada hubungan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pasien p value = 0,014 dengan nilai odd ratio 42.318. Ada hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien p value = 0,009 dengan nilai odd ratio 59.834. Peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian dengan kriteria dan variabel lain antara meningkatkan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan dengan diagnosis dan pengobatan penyakit, promosi, pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya Kesehatan mencakup sumber daya tenaga, sarana dan pembiayaan kesehatan yang baik merupakan hal yang penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (World Health Organization, 2017).

Kualitas fasilitas kesehatan primer ini harus dijaga, mengingat efek dari implementasi kebijakan kedepan, akan mengakibatkan naiknya permintaan (demand) masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan (*word of mouth*), maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pasien/pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya

citra klinik yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap klinik akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan.

Menurut (Muninjaya, 2015) dalam buku Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan pasien tahun 2022, ada lima dimensi mutu pelayanan kesehatan terdiri dari:

- a. Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.
- b. Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan.
- e. Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/staf mampu

menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

### TINJAUAN PUSTAKA

Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: 1). Persepsi konsumen 2). Produk/jasa dan 3).Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Suzanto, 2011); (Hayati, 2019). Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsur pelayanan dipersempit menjadi: 1. Tugas layanan 2. Prosedur layanan 3. Kegiatan layanan 4. Pelaksanaan layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan yang berkaitan antara satu sama lainnya (Verawati, 2014); (Kunaini, 2022).

### Konsep Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapat pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama bila mereka membutuhkan lagi. Bahkan telah

diketahui bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Suryani, 2015); (Budiman, 2021).

Pengukuran Kualitas Kepuasan Pasien Untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pasien atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Menurut Supranto (2006) pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pasien, kemudian dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pasien dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pasien dapat digambarkan dengan suatu sikap pasien, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketiadakpuasan) pasien terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya (Prakasa, 2024).

### METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional study*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dengan efek melalui pendekatan, dengan cara pendekatan, observasi dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*), sehingga objek penelitian hanya diobservasi sekali saja (Notoatmodjo, 2018).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dengan menggunakan pendekatan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial

(Sugiyono, 2019). Penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014)

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pasien rawat jalan di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara pada tanggal 22 Desember 2023 sampai dengan 22 Januari 2024 sebanyak 30 orang. Sampel merupakan bagian dari populasi yang sedang diteliti. Unit sampel adalah unit terkecil dari populasi yang akan dijadikan sampel, dan porsi sampel biasanya sama dengan unit populasi (N. Hariyati, 2019). Dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian kriteria inklusi merupakan ciri-ciri subjek penelitian yang diambil dari

suatu populasi, serta tujuan yang masuk akal yang akan diteliti. Berikut ini adalah kriteria untuk dimasukkan dalam sampel penelitian ini, bersedia menjadi responden, berstatus pasien rawat jalan di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara, berusia diatas 15 tahun, mengisi kuesioner penelitian dengan lengkap.

Kriteria eksklusi yaitu mengeluarkan seseorang dari penelitian jika tidak memenuhi persyaratan inklusi karena berbagai alasan. Dengan kriteria eksklusi untuk sampel penelitian ini, tidak bersedia menjadi partisipan dalam penelitian ini., tidak terdaftar sebagai pasien rawat jalan di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara, berusia dibawah 15 tahun, tidak mengisi secara lengkap instrument yang telah diberikan oleh peneliti. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik total sampling, yaitu sebanyak 30 orang responden. Dikarenakan jumlah populasi dibawah 100 orang.

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama KBN Marunda**

| Keterangan  | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Puas        | 16     | 53,3%      |
| Kurang Puas | 14     | 46,7%      |
|             | 30     | 100%       |

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 1 tentang kepuasan pasien adalah sebanyak 16 orang responden mengaku puas

(53,3%), dan sebanyak 14 orang responden mengaku kurang puas (46,7%).

**Tabel 2, Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*) di Klinik Pratama KBN Marunda**

| Keterangan  | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Baik        | 14     | 46,7%      |
| Kurang Baik | 16     | 53,3%      |

|              |    |      |
|--------------|----|------|
| <b>Total</b> | 30 | 100% |
|--------------|----|------|

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 2 tentang bukti fisik (*tangible*) adalah sebanyak 14 orang responden mengatakan baik (46,7%), dan sebanyak 16 orang responden mengatakan kurang baik (53,3%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kehandalan (*Reliability*) di Klinik Pratama KBN Marunda**

| Keterangan    | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|-----------|-------------|
| Handal        | 16        | 53,3%       |
| Kurang Handal | 14        | 46,7%       |
| <b>Total</b>  | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 3 tentang kehandalan (*reliability*) adalah sebanyak 16 orang responden mengatakan handal (53,3%), dan sebanyak 14 orang responden mengatakan kurang handal (46,7%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Klinik Pratama KBN Marunda**

| Keterangan     | Jumlah    | Persentase  |
|----------------|-----------|-------------|
| Tanggap        | 19        | 63,3%       |
| Kurang Tanggap | 11        | 36,7%       |
| <b>Total</b>   | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 4 tentang daya tanggap (*responsiveness*) adalah sebanyak 19 orang responden mengatakan tanggap (63,3%), dan sebanyak 11 orang responden mengatakan kurang tanggap (36,7%).

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jaminan (*Assurance*) di Klinik Pratama KBN Marunda**

| Keterangan   | Jumlah    | Persentase  |
|--------------|-----------|-------------|
| Baik         | 14        | 46,7%       |
| Kurang Baik  | 16        | 53,3%       |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100%</b> |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 5 tentang jaminan (*assurance*) adalah sebanyak 14 orang responden mengatakan handal (46,7%), dan sebanyak 16 orang responden mengatakan kurang handal (53,3%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Empati (*Empathy*) di Klinik Pratama KBN Marunda

| Keterangan  | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| Baik        | 17     | 56,7%      |
| Kurang Baik | 13     | 43,3%      |
| Total       | 30     | 100%       |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 6 tentang empati (*empathy*) adalah sebanyak 17 orang responden mengatakan handal (56,7%), dan sebanyak 13 orang responden mengatakan kurang handal (43,3%).

Tabel 7. Hubungan Antara Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama KBN Marunda

|             |             | Kepuasan Pasien |             | Total     | <i>p</i> value | Odd Ratio (CI 95%) |
|-------------|-------------|-----------------|-------------|-----------|----------------|--------------------|
|             |             | Puas            | Kurang Puas |           |                |                    |
| Bukti Fisik | Baik        | 11 (78,6%)      | 3 (21,4%)   | 14 (100%) | 0,014          | 8,067              |
|             | Kurang Baik | 5 (31,2%)       | 11 (68,8%)  | 16 (100%) |                |                    |
| Total       |             | 16 (53,3%)      | 14 (46,7%)  | 30 (100%) |                | 42,318             |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 7 tentang hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien adalah sebanyak 11 orang responden mengaku puas dan mengatakan bukti fisik baik (78,6%), dan sebanyak 3 orang responden mengaku kurang puas dan mengatakan bukti fisik baik (21,4%). Sedangkan sebanyak 5 orang responden mengaku kurang puas dan mengatakan bukti fisik baik (31,2%), dan sebanyak 11 orang responden mengaku kurang puas dan

mengatakan bukti fisik kurang baik (68,8%).

Pada hasil pengolahan data penelitian pada tabel 5.7 tentang hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil dengan nilai *Asymp. Sig. (2-sided)* 0,014 < 0,05 sehingga hasil ini membuktikan bahwa ada hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara tahun 2023.

Tabel 8. Hubungan Antara Keandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama KBN Marunda

|            |        | Kepuasan Pasien |             | Total     | <i>p</i> value | Odd Ratio (CI 95%) |
|------------|--------|-----------------|-------------|-----------|----------------|--------------------|
|            |        | Puas            | Kurang Puas |           |                |                    |
| Kehandalan | Handal | 13 (81,2%)      | 3 (18,8%)   | 16 (100%) | 0,003          | 15,889             |

|              |               |               |               |              |                   |
|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|-------------------|
|              | Kurang Handal | 3<br>(21,4%)  | 11<br>(78,6%) | 14<br>(100%) |                   |
| <b>Total</b> |               | 16<br>(53,3%) | 14<br>(46,7%) | 30<br>(100%) | 2,652 -<br>95,208 |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 8 tentang hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien adalah sebanyak 13 orang responden mengaku puas dan mengatakan handal (81,2%), dan sebanyak 3 orang responden mengaku kurang puas dan mengatakan handal (18,8%). Sedangkan sebanyak 3 orang responden mengaku puas dan mengatakan kurang handal (21,4%), dan sebanyak 11 orang responden

mengaku kurang puas dan mengatakan kurang handal (78,6%).

Pada hasil pengolahan data penelitian pada tabel 5.8 tentang hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil dengan nilai *Asymp. Sig. (2-sided)*  $0,003 < 0,05$  sehingga hasil ini membuktikan bahwa ada hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara tahun 2023.

**Tabel 9. Hubungan Antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama KBN Marunda**

|                     |                | Kepuasan Pasien |               | Total        | <i>p value</i> | <i>Odd Ratio (CI 95%)</i> |
|---------------------|----------------|-----------------|---------------|--------------|----------------|---------------------------|
|                     |                | Puas            | Kurang Puas   |              |                |                           |
| <b>Daya Tanggap</b> | Tanggap        | 14<br>(73,7%)   | 5<br>(26,3%)  | 19<br>(100%) | 0,007          | 12,600                    |
|                     | Kurang Tanggap | 2<br>(18,2%)    | 9<br>(81,8%)  | 11<br>(100%) |                | 1,999 -<br>79,436         |
| <b>Total</b>        |                | 16<br>(53,3%)   | 14<br>(46,7%) | 30<br>(100%) |                |                           |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 9 tentang hubungan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien adalah sebanyak 14 orang responden mengaku puas dan mengatakan tanggap (73,7%), dan sebanyak 5 orang responden mengaku kurang puas dan mengatakan tanggap (18,8%). Sedangkan sebanyak 2 orang responden mengaku puas dan mengatakan kurang tanggap (18,2%), dan sebanyak 9 orang responden

mengaku kurang puas dan mengatakan kurang tanggap (81,8%).

Pada hasil pengolahan data penelitian pada tabel 5.9 tentang hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil dengan nilai *Asymp. Sig. (2-sided)*  $0,007 < 0,05$  sehingga hasil ini membuktikan bahwa ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara tahun 2023.



Tabel 10. Hubungan Antara Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama KBN Marunda

|         |             | Kepuasan Pasien |               | Total        | <i>p value</i> | Odd Ratio (CI 95%)         |
|---------|-------------|-----------------|---------------|--------------|----------------|----------------------------|
|         |             | Puas            | Kurang Puas   |              |                |                            |
| Jaminan | Baik        | 11<br>(78,6%)   | 3<br>(21,4%)  | 14<br>(100%) | 0,014          | 8,067<br>1,538 -<br>42,318 |
|         | Kurang Baik | 5<br>(31,2%)    | 11<br>(68,8%) | 16<br>(100%) |                |                            |
| Total   |             | 16<br>(53,3%)   | 14<br>(46,7%) | 30<br>(100%) |                |                            |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 10 tentang hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien adalah sebanyak 11 orang responden mengaku puas dan mengatakan jaminan baik (78,6%), dan sebanyak 3 orang responden mengaku kurang puas dan mengatakan jaminan baik (21,4%).

Sedangkan sebanyak 5 orang responden mengaku puas dan mengatakan jaminan kurang baik (31,2%), dan sebanyak 11 orang

responden mengaku kurang puas dan mengatakan jaminan kurang baik (68,8%).

Pada hasil pengolahan data penelitian pada tabel 5.10 tentang hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil dengan nilai *Asymp. Sig. (2-sided)*  $0,014 < 0,05$  sehingga hasil ini membuktikan bahwa ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara tahun 2023.

Tabel 11. Hubungan Antara Empati (*Empathy*) Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama KBN Marunda

|        |             | Kepuasan Pasien |               | Total        | <i>p value</i> | Odd Ratio (CI 95%)          |
|--------|-------------|-----------------|---------------|--------------|----------------|-----------------------------|
|        |             | Puas            | Kurang Puas   |              |                |                             |
| Empati | Baik        | 13<br>(76,5%)   | 4<br>(23,5%)  | 17<br>(100%) | 0,009          | 10,833<br>1,961 -<br>59,834 |
|        | Kurang Baik | 3<br>(23,1%)    | 10<br>(76,9%) | 13<br>(100%) |                |                             |
| Total  |             | 16<br>(53,3%)   | 14<br>(46,7%) | 30<br>(100%) |                |                             |

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Berdasarkan tabel 11 tentang hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien adalah sebanyak 13 orang responden mengaku puas dan mengatakan empati baik (78,6%), dan sebanyak 4 orang responden mengaku kurang

puas dan mengatakan empati baik (21,4%).

Sedangkan sebanyak 3 orang responden mengaku puas dan mengatakan empati kurang baik (23,1%), dan sebanyak 10 orang responden mengaku kurang puas dan



mengatakan empati kurang baik (68,8%). Pada hasil pengolahan data penelitian pada tabel 5.11 tentang hasil uji *Chi Square* didapatkan hasil dengan nilai *Asymp. Sig. (2-sided)*  $0,009 < 0,05$  sehingga hasil ini

membuktikan bahwa ada hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama KBN Marunda Jakarta Utara tahun 2023.

## PEMBAHASAN

Kualitas layanan kesehatan dapat diketahui bahwa dari 30 responden, 16 responden mengaku puas (53,3%), dan sebanyak 24 responden mengaku kurang puas (46,7%). Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Agustiari, 2018).

Hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini (uji chi square) tentang hubungan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan ( $p$  value = 0,014 atau  $p$  value < 0,05). Bahkan responden menunjukkan adanya kepuasan lebih besar dalam bukti fisik pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muninjaya, 2015) dalam mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tahun 2022 yang mengungkapkan bahwa bukti fisik (*tangible*) merupakan mutu layanan kesehatan berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan atau staf yang menyenangkan.

Hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini (uji chi square) tentang hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien. Menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan ( $p$  value = 0,003 atau  $p$  value, nilai 0,05). Hasil ini

membuktikan bahwa adanya hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini merupakan kriteria dalam pelayanan kesehatan menurut (Riyadi, 2015) dalam Administrasi Kesehatan Masyarakat tahun 2022 adalah kualitas dalam kelengkapan pelayanan kesehatan yang diberikan, di satu sisi dapat memenuhi persyaratan pengguna layanan, dan di sisi lain, prosedur pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan Kode Kesehatan Nasional dimana Etika dan standar yang telah ditetapkan.

Hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini (uji chi square) tentang hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan yaitu ( $p$  value = 0,007 atau  $p$  value < 0,05). Hasil penelitian ini sejalan dengan (Oki 2000), dalam Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan pasien 2022. Tanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Secara umum dimensi ini merefleksikan konsistensi dan kehandalan dari kinerja organisasi.

Hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini (uji chi square) tentang hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien adanya hubungan yang signifikan yaitu ( $p$  value = 0,014 atau  $p$  value < 0,05). Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muninjaya, 2015) dalam Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan pasien tahun 2022. Artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguraguan. Hubungan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini (uji chi square) tentang hubungan antara empati (*empathy*) kepuasan pasien adanya hubungan yang signifikan yaitu ( $p$  value = 0,009 atau  $p$  value < 0,05). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muninjaya, 2015) dalam Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan pasien tahun 2022. Dalam hal ini karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan, Ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,014). Ada hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,003). Ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,007). Ada hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,014). Ada hubungan yang signifikan antara empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien ( $p$  value = 0,009).

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dan temuan yang ada, maka dapat disampaikan beberapa saran, kepada klinik diharapkan pihak klinik dapat meningkatkan pelayanan kesehatan, dalam bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati kepada peserta. Sehingga peserta pelayanan kesehatan mendapat pelayanan yang optimal. Dengan cara menjaga kebersihan di lingkungan klinik, dan memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan nondiskriminasi kepada peserta pelayanan kesehatan.

Kepada peneliti diharapkan peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian dengan kriteria dan variabel lain antara meningkatkan pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Dengan adanya pengisian kuesioner pelayanan kesehatan dan adanya saran dari peserta untuk menjadi evaluasi terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. Selain itu peneliti juga di sarankan agar perlu dikaji faktor apa saja untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar tercapainya kepuasan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Antonius, (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien. Tata Mutiara Hidup Indonesia
- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73-84.
- Bustami, 2. (2017). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan

- Pasien Peserta Jaminan. *Jurnal Nasional*, 142-147.
- Cynthia Sisilia Toliaso, 2. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas Bahu Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 1-10.
- Fatihudin, 2. (2019). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Psien . *Nursing News*, 1-7.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2019. *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hayati, I., & Siregar, Y. Y. Y. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 234-250.
- Kemenkes,2. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 13-20
- Kevin Effendi, Stella Junita 3 (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Dipuskesmas. *Excellent Midwifery Journal*, 1-9
- Kunaini, K., & Sudirwo, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt
- Lontaan Dkk, 2. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Penerimaan Tempat Dirumah Sakit. *Jurnal Nasional*, 1-9
- Nova Rf. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. 2010;8(2):2019.
- Permenkes, 2. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi*, 13-20.
- Prakasa, S. B., Nurhakim, B., & Suhardi, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Kenari Graha Medika Bogor Jawa Barat. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(3), 1220-1235.
- Setyomumpuni, W. R. (2017). Tingkat Kepuasan Pegawai Kantor Pusat Batan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut.
- Suryani, W. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 819-838.
- Suzanto, B. (2011). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis&Entrepreneurship*, 5(1), 41329.
- Verawati, A., Lestari, H., & Rengga, A. (2014). Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Perizinan Usaha Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 3(2), 300-308.
- Vinata, D. P. (2015). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Di Puskesmas Taman* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Wiwiek Indriany Sary S, (2021) Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs. *Jurnal Kesmas*