

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MEURAXA

Irma Listika^{1*}, Agustina², Vera Nazhira³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia
Email: irmalistikasr@mail.com

ABSTRAK

Pendahuluan : Kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dalam mencapai tujuan instansi penyedia layanan kesehatan. Berdasarkan data kunjungan pasien di poli umum Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh, terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien setiap tahunnya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19 di Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh pada tahun 2022. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari pasien yang berobat di poli umum Puskesmas Meuraxa, dengan total sebanyak 21.328 pasien. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih secara acak menggunakan metode random sampling, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan melalui wawancara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji Chi-Square. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara kehandalan ($p = 0,003$), daya tanggap ($p = 0,028$), jaminan ($p = 0,005$), kepedulian ($p = 0,000$), dan sarana fisik ($p = 0,041$) dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh pada tahun 2022.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kehandalan, Kepedulian.

ABSTRACT

Introduction Service quality is a very important aspect to consider in achieving the goals of health service providers. Based on data on patient visits at the general polyclinic of the Meuraxa Health Center, Banda Aceh City, there has been a decrease in the number of patient visits each year. **Objective:** This study aims to analyze the relationship between health service quality and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic at the Meuraxa Health Center, Banda Aceh City in 2022. **Method:** The research design used is descriptive analytical with a cross-sectional approach. The study population was patients who were treated at the general polyclinic of the Meuraxa Health Center, totaling 21,328 patients. The research sample was 100 respondents who were randomly selected using the random sampling method, and data collection was carried out through questionnaires distributed through interviews. Data analysis was carried out using the Chi-Square test. **Results:** The results of the study showed that there was a significant relationship between reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p = 0.028$), assurance ($p = 0.005$), attention ($p = 0.000$), and physical facilities ($p = 0.041$) with patient satisfaction. **Conclusion:** Based on the results of this study, it can be concluded that the five variables have a significant relationship with patient satisfaction at the Meuraxa Health Center, Banda Aceh City in 2022.

Keywords: Patient Satisfaction, Reliability, Attention.

Cite this as : Listika I, Agustina, Nazhira V. (2025). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Meuraxa. Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat, 13(1),32-38.

PENDAHULUAN

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Bab I ayat 6 menyebutkan pelaksanaan kegiatan pemerintahan di daerah mengacu kepada Standar Pelayanan Minimum (SPM) akan menjadikan jaminan bagi masyarakat dalam <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jikis>

memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah Puskesmas sehingga Puskesmas tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan pasien (Ruri, 2020).

Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan tolak ukur

pembangunan kesehatan serta menjadi bukti keikutsertaan masyarakat (Lilik, 2020). Penilaian pasien terhadap puskesmas tergantung dari apa yang diberikan puskesmas sebagai upaya memberikan pelayanan kesehatan (Mashitah, 2020). Apabila pelayanan yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka pasien akan merasa puas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan mengakibatkan hilangnya ketertarikan pasien untuk menggunakan jasa puskesmas dan hal ini akan mengakibatkan pasien berpandangan buruk terhadap puskesmas (Agustina, 2019).

Coronavirus Disease saat awal tahun 2020, telah menjadi masalah kesehatan disetiap Negara atau mendunia. Kasus Coronavirus Disease diawali dengan informasi dari *World Health Organization* (WHO) pada tanggal 12 Februari 2020, WHO resmi menetapkan penyakit Coronavirus pada manusia ini dengan sebutan Coronavirus Disease (Covid-19). Pada tanggal 2 Maret 2020 Indonesia telah melaporkan 2 kasus konfirmasi Covid-19. Pada tanggal 11 maret 2020, WHO sudah menetapkan Covid-19 sebagai pandemi. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perlu pemberian informasi kesehatan yang tepat, cepat dan lengkap agar masyarakat yang memang membutuhkan layanan kesehatan, khususnya masyarakat tidak takut untuk datang ke Puskesmas (Kemenkes RI, 2021).

Sistem-sistem kesehatan di seluruh dunia menghadapi tantangan dalam bentuk peningkatan kebutuhan akan pelayanan kesehatan oleh orang-orang dengan COVID-19, yang semakin diperburuk oleh rasa takut, stigma, mis informasi, dan pembatasan pergerakan yang mengganggu pemberian pelayanan kesehatan untuk semua penyakit. Saat sistem kesehatan kelebihan kapasitas dan masyarakat tidak dapat mengakses layanan kesehatan yang diperlukan, angka kematian langsung akibat wabah dan kematian tidak langsung dari penyakit-penyakit yang dapat dicegah dan diobati akan meningkat drastis. Menjaga rasa percaya masyarakat pada kapastias sistem kesehatan untuk dengan aman memenuhi kebutuhan-kebutuhan esensial dan mengendalikan infeksi risiko di fasilitas pelayanan kesehatan merupakan kunci untuk memastikan adanya perilaku pencarian pelayanan kesehatan yang benar dan kepatuhan pada anjuran-anjuran kesehatan masyarakat (Yusri, 2020).

Pemerintahan telah berupaya meningkatkan pemetaan Puskesmas, namun demikian penampilan dan kualitas pelayanan kesehatan belum optimal. Lemahnya manajemen, belum mantapnya pelayanan rujukan, dan kurangnya dukungan logistik dan biaya operasional sangat menentukan kualitas yang diberikan. Hasil Survey Ekonomi Nasional tahun 2018 menunjukkan bahwa di penduduk yang mempunyai keluhan sakit hanya 36,76 % yang berobat ke sarana pelayanan kesehatan dan 63,24% yang mengobati sendiri. Penduduk yang berobat jalan ke sarana pelayanan kesehatan hanya 27,8 % yang berobat ke Puskesmas dan <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jikis>

Puskesmas pembantu 30,55 % ke dokter praktek, 14,54 % ke Rumah Sakit, 14,37 % ke petugas kesehatan dan 3,50 % ke dukun / tabib (Kemenkes RI, 2019).

Penanganan pandemi di Provinsi Aceh khususnya Kota Banda Aceh, baik di rumah sakit maupun puskesmas telah melakukan banyak usaha serta inovasi- inovasi terkait pelayanan kesehatan kepada masyarakat selama beradaptasi dengan keadaan pandemi. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPS Aceh bahwa 27,5 % Puskesmas mengalami pengurangan jam pelayanan, 83,5% Puskesmas mengalami pengurangan kunjungan pasien, kelengkapan fasilitas di Puskesmas yang ada di Provinsi Aceh adalah sebesar 87,25% (Dinkes Aceh, 2021). Saat ini persentase kunjungan seluruh pasien sebelum Pandemi Covid-19 di Puskesmas di Kota Banda Aceh adalah sebanyak 89.25 %. Sementara itu kunjungan pasien selama masa Pandemi Covid-19 mengalami penurunan yang sangat drastic sebesar 55% hingga penghentian pelayanan kesehatan (Dinkes Kota Banda Aceh, 2020).

Pelayanan kesehatan di sejumlah Puskesmas yang ada di Kota Banda Aceh dimasa pandemi rata-rata menghadapi tantangan dalam bentuk pelayanan kesehatan, yang semakin diperburuk oleh rasa takut, stigma, misinformasi dan pembatasan pergerakan yang mengganggu pemberian pelayanan kesehatan untuk semua penyakit. Menurut data dari Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh menunjukkan jumlah kunjungan pada tahun 2019-2020 sebanyak 17.837 (89%) kunjungan, dan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 17.229 (78%). Angka kunjungan pasien mengalami penurunan dari tahun ke tahun (Buku Laporan Tahunan PKM Meuraxa 2021).

Puskesmas Meuraxa Banda Aceh merupakan salah satu instansi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan publik dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu Puskesmas Meuraxa selalu berusaha melayani pengunjung dengan baik sesuai kebutuhan perawatan yang meliputi pelayanan *kuratif* (pengobatan), *preventif* (upaya pencegahan), *promotif* (peningkatan kesehatan) dan *rehabilitasi* (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien memperoleh pelayanan kesehatan yang sangat memuaskan dan merasakan kenyamanan saat melakukan pelayanan kesehatan. Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik di saat pandemi Covid-19 bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Puskesmas Meuraxa Banda Aceh karena pelayanan yang diberikan oleh puskesmas berhubungan dengan para pasien sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis akan berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa menularkan ke pasien lainnya, kecacatan bahkan kematian (Laporan Tahunan PKM Meuraxa 2021).

Kesehatan Pandemi Covid-19 telah merubah kebijakan pelayanan di Puskesmas Meuraxa dimana alur pelayanan kesehatan selama masa Pandemi Covid-

19 di perketat dengan penerapan aturan pemerintahan seperti protokol kesehatan, mewajibkan mencuci tangan, pengecekan suhu tubuh, memakai masker serta *physical distancing*. Selain itu jumlah pasien atau pengunjung yang datang di Puskesmas Meuraxa Banda Aceh mengalami penurunan (PKM Meuraxa 2021).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti dengan 10 orang pasien yang berkunjung ke Puskesmas Meuraxa menunjukkan bahwa 4 dinya (40%) puas terhadap pelayanan yang diberikan namun 6 (60%) lainnya menyebutkan kurang nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pada saat Pandemi Covid-19. Pasien merasa kurang dilayani oleh petugas kesehatan, pasien harus menunggu dan menghabiskan banyak waktu sehingga tidak semua pasien dapat berobat, karena dibatasinya pasien dalam satu hari akibat pandemi Covid-19. sehingga dalam satu hari tidak perlu pembatasan pasien maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang baik, maka pasien akan puas terhadap pelayanan yang diterima dari petugas kesehatan di masa pandemi Covid-19 di Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh Tahun 2023.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain Cross Sectional, pemilihan penggunaan desain Cross Sectional adalah efisiensinya dalam mengumpulkan data dari populasi yang besar dalam waktu yang relatif singkat. Selain itu, desain ini sangat relevan dalam konteks perubahan situasi seperti masa new normal pasca-pandemi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berkunjung di Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh sebanyak 21.328 pasien pada tahun 2020. Jumlah sampel sebanyak 100 Pasien. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling, yang memungkinkan peneliti untuk memilih responden secara acak dari individu yang secara kebetulan dijumpai selama penelitian. Penelitian menggunakan kuesioner melalui wawancara. Analisis data menggunakan uji deskriptif dan chi-square.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin		
Pria	34	34,0
Wanita	66	66,0

Umur Responden

≤ 25 Tahun	11	11,0
26-35 Tahun	37	37,0
36-45 Tahun	39	39,0
≥ 55 Tahun	13	13,0

Berdasarkan Tabel 1 di atas, maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin Wanita yaitu sebanyak 66 orang (66,0%) dan sebagian kecil Pria yaitu 34 orang (34,0%). Responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 39 orang (39,0%) dan sebagian kecil berumur ≤ 25 Tahun yaitu 11 orang (11,0%).

Tabel 2. Analisis Univariat

No	Variabel	Frekuensi	%
1	Kepuasan Pasien		
	Puas	51	51,0
	Kurang Puas	49	49,0
2	Kehandalan		
	Handal	52	52,0
	Kurang Handal	48	48,0
3	Daya Tanggap		
	Baik	56	56,0
	Kurang Baik	44	44,0
4	Jaminan		
	Baik	49	49,0
	Kurang Baik	51	51,0
5	Kepedulian		
	Baik	47	47,0
	Kurang Baik	53	53,0
6	Sarana Fisik		
	Memadai	43	43,0
	Kurang memadai	57	57,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 100 responden terdapat 51 (51,0%) responden yang puas terhadap pelayanan yang diberikan, sebanyak 52 (52,0%) responden yang mengatakan petugas handal, sebanyak 56 (56,0%) responden yang mengatakan petugas dengan daya tanggap baik, sebanyak 51 (51,0%) responden yang mengatakan petugas dengan jaminan kurang baik, sebanyak 53 (53%) responden yang mengatakan petugas dengan kepedulian kurang baik, sebanyak 57 (57,0%) responden yang mengatakan sarana fisik kurang memadai di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Tabel 3. Analisis Bivariat

No	Variabel	Kepuasan Pasien				P Value
		Kurang Puas		Puas		
		n	%	n	%	
1	Kehandalan					
	Handal	18	34,6	34	65,3	0,003
	Kurang Handal	31	64,5	17	35,4	
2	Daya Tanggap					
	Baik	22	39,2	34	60,7	0,028
	Kurang Baik	27	61,3	17	38,6	
3	Jaminan					
	Baik	17	34,6	32	65,3	0,005
	Kurang Baik	32	62,7	19	37,2	
4	Kepedulian					
	Baik	11	23,4	36	76,5	0,000
	Kurang Baik	38	71,6	15	28,3	
5	Sarana Fisik					
	Memadai	16	37,2	27	62,7	0,041
	Kurang memadai	33	57,8	24	42,1	

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan perawat handal lebih tinggi pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 65,3% dibandingkan pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 34,6%. Sedangkan responden yang mengatakan perawat kurang handal lebih tinggi pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 64,5% dibandingkan pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 35,4%. Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,003 < 0,05$ berarti (Ho) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan daya tanggap perawat baik lebih tinggi pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 60,7% dibandingkan pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 39,2%. Sedangkan responden yang mengatakan daya tanggap perawat kurang baik lebih tinggi pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 61,3% dibandingkan pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 38,6%. Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,028 < 0,05$ berarti (Ho) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

<http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jikis>

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan jaminan perawat baik lebih tinggi pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 65,3% dibandingkan pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 34,6%. Sedangkan responden yang mengatakan jaminan perawat kurang baik lebih tinggi pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 62,7% dibandingkan pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 37,2%. Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,005 < 0,05$ berarti (Ho) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan kepedulian perawat baik lebih tinggi pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 76,5% dibandingkan pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 23,4%. Sedangkan responden yang mengatakan kepedulian perawat kurang baik lebih tinggi pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 71,6% dibandingkan pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 28,3%. Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,000 < 0,05$ berarti (Ho) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepedulian dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang mengatakan sarana fisik Puskesmas memadai lebih tinggi pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 62,7% dibandingkan pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 37,2%. Sedangkan responden yang mengatakan sarana fisik Puskesmas kurang memadai lebih tinggi pada responden yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 57,8% dibandingkan pada responden yang puas terhadap pelayanan di Puskesmas sebesar 42,1%. Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,041 < 0,05$ berarti (Ho) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sarana fisik dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,003 < 0,05$ berarti (Ho) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwasannya kehandalan seorang tenaga medis merupakan suatu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas,

karena Keandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Keandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan sesuai agar dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat dengan cara yang sama sesuai dengan aturan yang telah ada dan tanpa melakukan kesalahan (Engkus, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulina *et al* (2019) bahwa responden kurang puas akan petugas kesehatan yang tidak disiplin kerja, dan prosedur penerimaan pasien tidak dilayani cepat. Artinya keandalan perlu ditingkatkan melalui Kepala Puskesmas Belawan agar petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan secara cepat dan akurat. Dalam hal ini membutuhkan dukungan dari Kepala Puskesmas Belawan untuk memberikan reward bagi petugas kesehatan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.

Hubungan Daya Tanggap Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,028 < 0,05$ berarti (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwasannya daya tanggap seorang tenaga medis sangat mempengaruhi kepuasan pasien, karena respon baik yang diberikan tenaga medis dalam memberikan pelayanan serta keinginan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap akan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Daya tanggap menurut Ruly (2020) adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Anfal (2020) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang responsiveness atau daya tanggap dengan minat kunjungan ulang. Selain itu sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Halimatus'adiah (2015) dimana menurutnya adanya pengaruh dari daya tanggap pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang atau kunjungan ulang yang alasannya kemungkinan besar disebabkan oleh adanya faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang salah satunya yaitu kebutuhan pasien terhadap pengobatan sehingga pasien menerima pelayanan yang diberikan.

Hubungan Jaminan Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,005 < 0,05$ berarti (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan

antara jaminan dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwasannya jaminan seorang tenaga medis dalam memberikan pelayanan adalah memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan sehingga pasien yakin dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Jaminan atau assurance merupakan dimensi dari mutu pelayanan dimana karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguraguan (Nurhaida, 2015). Jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan (Faridah, 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Halimatus'adiah (2015) dimana ada hubungan bermakna antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang dan dipaparkan hal tersebut karena adanya pengaruh jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang kemungkinan besar disebabkan oleh persepsi pasien terhadap keadaan pelayanan yang diberikan. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helmawati dan Handayani (2014) bahwa adanya hubungan antara persepsi jaminan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Selain itu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati dan Temesveri (2020) bahwa ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang minat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

Hubungan Kepedulian Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,000 < 0,05$ berarti (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepedulian dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwasannya rasa kepedulian yang diberikan seorang tenaga medis terhadap pasiennya seperti berkomunikasi dengan penuh perhatian kepada pasien, memahami apa yang dirasakan dan dikeluhkan pasien membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Empati adalah ketika karyawan atau 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 artinya dalam pelayanan kesehatan adalah ketika tenaga kesehatan baik dokter atau perawat bisa berkomunikasi dengan penuh perhatian kepada pasien, memahami apa yang dirasakan dan dikeluhkan pasien (Mernawati, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Hikmat dan Fazriah (2015) bahwa ada hubungan responden yang minat memanfaatkan ulang pelayanan di Klinik Gigi Garuda mempunyai persepsi baik terhadap empati pelayanan di Klinik Gigi Garuda kota Cirebon. Selain itu penelitian ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati (2020) bahwa ada hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang minat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

Hubungan Sarana Fisik Dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik dengan menggunakan chi-square di peroleh nilai p value $0,041 < 0,05$ berarti (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sarana fisik dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa tahun 2023.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwasannya sarana fisik juga merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di Puskesmas seperti peralatan serta obat-obatan yang memadai akan membuat pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Tangible atau bukti fisik adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Hasyim, 2019). Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku dari pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk berminat melakukan kunjungan kembali tersebut (Armen, 2017). Artinya penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Damopolii dan Maramis (2019) menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan.

Selain itu juga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Habibi (2020) ada hubungan dari bukti fisik dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Dengan adanya hubungan dari mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan minat kunjungan ulang, artinya sangat perlu bagi RIS Hospital untuk mempertahankan unsur-unsur yang sudah dianggap baik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian dan sarana fisik dengan kepuasan pasien di masa new normal di Puskesmas Meuraxa Kota Banda Aceh tahun 2023.

SARAN

Puskesmas Meuraxa perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan fokus pada aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan sarana fisik. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina.S. (2019). Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3, 274-285.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v3i2.24089>
- Anfal. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 19.
<https://doi.org/https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Armen. (2017). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. In *Jurnal Keperawatan: Vol. Vol. XIII*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26630/jkep.v13i1.861>
- Damopolii, S. H., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. (2019). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara Tk III Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(5).
<https://doi.org/https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22354>
- Dinkes Aceh. (2021). *Profil Dinas Kesehatan Provinsi Aceh Tahun 2021*. Aceh: Dinas Kesehatan Aceh.
- Dinkes Kota Banda Aceh. (2020). *Profil Kesehatan Kota Banda Aceh Tahun 2020*. Kota Banda Aceh: Dinas Kota Banda Aceh.
- Engkus. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Faridah. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Periuk Jaya. In *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
<https://doi.org/DOI10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Hasyim. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. In *Skripsi*. Makasar: UIN Makasar.
- Kemenkes RI. (2019). *Direktorat Jenderal Bina Gizi dan KIA*.

- Kemendes RI. (2021). *QnA : Pertanyaan dan Jawaban Terkait COVID-19*. Retrieved from <https://infeksiemerging.kemkes.go.id/uncategorized/qna-pertanyaan-dan-jawaban-terkait-covid-19>.
- Lilik. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Zifatama Jawara.
- Mashitah. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Selopampang Temanggung. In *Skripsi*. Magelang: FEBI Universitas Muhammadiyah.
- Mernawati, D. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1). <https://doi.org/https://journal.unnes.ac.id/nju/phpj/article/view/7755>
- Nurhaida. S. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ampara Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 1(2), 15–2.
- Ruly. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Adab.
- Ruri. (2020). *Mutu Pelayanan Kebidanan Dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yulina. Rapael. Ginting. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, Vol. 2 No. <https://doi.org/https://doi.org/10.35451/jkg.v2i1.204>
- Yusri. (2020). *Efektivitas Kepatuhan Terhadap Protokol Kesehatan COVID-19*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.