

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAKTIYA KABUPATEN ACEH UTARA

Endang Sugiarni^{1*}, Putri Tia Novita², Fauziah³, Maryanai⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Teknologi dan Sains, Universitas Bumi Persada

*Correspondence: een.endang121@gmail.com

ABSTRAK:

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan di puskesmas, pasien akan merasa puas di tentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima. Tujuan Penelitian, untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara. Metode Penelitian dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan populasi penelitian dengan sampel 237 responden, menggunakan instrumen menggunakan kuesioner. Hasil Penelitian di dapatkan tingkat kepuasan berdasarkan Aspek Tangibles atau nyata (63%), Emphaty atau empati (63%), Reliability atau keandalan (53%), Responsive atau ketanggapan (57%), Assurance atau jaminan (63%). Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa seluruh responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara.

Kata kunci: Puskesmas, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT:

Community Health Centers (Puskesmas) are healthcare facilities that provide primary public health services, prioritizing promotive and preventive efforts. Patient assessments of healthcare services, comparing expectations with the actual healthcare received at a particular health facility, determine whether the services provided meet their needs and expectations. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with healthcare services at the Baktiya Community Health Center in North Aceh Regency. The research method used a quantitative descriptive approach, with a sample of 237 respondents. The study's instruments included a questionnaire. The results showed that satisfaction levels were based on Tangibles (63%), Empathy (63%), Reliability (53%), Responsiveness (57%), and Assurance (63%). The conclusion from the study was that all respondents expressed satisfaction with the services at the Baktiya Community Health Center in North Aceh Regency.

Keywords: Community Health Center, Patient Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif

dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Ismainar, 2018). Tujuan puskesmas mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota

bersangkutan, yang tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan Rencana Lima Tahun dinas kesehatan kabupaten/kota (Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Menurut World Health Organization (WHO) Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 90%. Standar pelayanan kesehatan yang baik sangat diperlukan masyarakat baik dari instansi pemerintah maupun swasta. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu maupun masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat (Effendie, 2019).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat (Imbalo, 2018). Kepuasan pasien ialah salah satu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan dipuskesmas (Kozier, 2018). Pasien akan merasa puas ditentukan oleh kenyataan apakah pelayanan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan menggunakan pandangan pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga

termasuk lamanya waktu pelayanan). Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke puskesmas lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga terjadinya pasien yang merasa tidak puas akan mengajukan komplain pada pihak puskesmas, komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien (Muninjaya, 2019). Adapun permasalahan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia diantaranya yaitu kurangnya evaluasi pelayanan kesehatan dan survey kepuasan yang kurang melibatkan pasien. Hasil penilaian tingkat kepuasan pada kualitas kesehatan di Puskesmas Baktiya pada tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan komunikasi.

Berdasarkan data dan survey pendahuluan pada bulan Mei Tanggal 15-21 di Puskesmas Baktiya dari 90 kunjungan pasien diantaranya didapatkan 17 pasien diantaranya 11 pasien menyatakan tidak puas dalam mendapatkan pelayanan dengan baik seperti kurangnya komunikasi kepada pasien dan kualitas yang tidak memadai dan 6 pasien menyatakan puas.

Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Nyata (tangibles) meliputi kualitas fisik, perlengkapan, pegawai dan saran komunikasi (2) Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (3) Reliabilitas/keandalan (reliability) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (4) Ketanggapan (responsiveness) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap (5) Jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu – ragan. Oleh karena itu, untuk mengetahui lebih jelas kondisi kepuasan pasien yang sakit/yang berobat di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara.

METODE

Desain Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif korelasi, deskriptif korelasi* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang datang untuk berobat ke Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara dalam 3 bulan yaitu juni, juli, dan agustus kurang lebih sebanyak 585 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian *accidental sampling* yaitu pengunjung sebanyak 30 orang yang berkunjung ke Puskesmas Baktiya. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *chi-square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,001 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan peran perawat sebagai edukator dengan kepatuhan diet asam urat pada lansia di RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Baktiya yang terletak kelurahan Alue le Puteh, Kecamatan Baktiya, Kabupaten Aceh Utara, Provinsi Aceh.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur Responden di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara

Rentang	Frekuensi	Persentase (%)
17-25	37	20%
26-35	87	37%
36-45	77	27%
46-55	25	13%
< 65	11	3%
Total	237	100%

Berdasarkan Tabel 1, responden dalam penelitian ini memiliki

rentang usia yang cukup bervariasi, mulai dari usia muda hingga lanjut usia. Kelompok umur terbanyak adalah 26–35 tahun dengan jumlah 87 responden (37%). Persentase ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif awal, di mana secara umum individu pada rentang umur ini memiliki kondisi fisik yang optimal, daya tangkap yang baik, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan yang relatif tinggi. Usia ini juga seringkali dihubungkan dengan tingkat aktivitas kerja yang tinggi dan keterlibatan aktif dalam berbagai kegiatan sosial maupun pelayanan kesehatan.

Kelompok umur kedua terbanyak adalah 36–45 tahun sebanyak 77 responden (27%). Usia ini masih termasuk dalam kategori produktif, namun berada pada fase pertengahan kehidupan. Pada tahap ini, pengalaman hidup dan pekerjaan biasanya sudah matang, sehingga tingkat kesadaran terhadap kesehatan cenderung meningkat. Hal ini dapat berdampak pada perilaku mereka dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas, baik untuk pencegahan maupun pengobatan.

Kelompok umur 17–25 tahun menempati urutan ketiga dengan jumlah 37 responden (20%). Kelompok ini termasuk generasi muda atau usia remaja akhir hingga dewasa awal. Mereka biasanya memiliki kondisi fisik yang sangat baik, namun tingkat kesadaran terhadap pemeriksaan kesehatan rutin mungkin lebih rendah dibandingkan kelompok usia yang lebih tua. Keterlibatan mereka dalam layanan kesehatan umumnya dipengaruhi oleh faktor pendidikan, pengetahuan kesehatan, dan gaya hidup.

Sementara itu, kelompok umur 46–55 tahun berjumlah 25 responden (13%). Usia ini berada pada fase menjelang masa pensiun, di mana risiko terhadap penyakit degeneratif mulai meningkat. Hal ini membuat kelompok umur ini biasanya lebih memerhatikan pemeriksaan kesehatan

rutin serta pengelolaan penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes, dan penyakit jantung.

Kelompok dengan persentase terendah adalah <65 tahun yang diwakili oleh 11 responden (3%). Meskipun jumlahnya kecil, kelompok ini sangat penting karena umumnya memerlukan perhatian khusus dalam pelayanan kesehatan mengingat penurunan fungsi fisik, imunitas tubuh, dan tingginya prevalensi penyakit kronis pada lansia.

Secara keseluruhan, distribusi umur ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah masyarakat usia produktif, yang secara umum memiliki potensi untuk terlibat aktif dalam kegiatan pencegahan dan promosi kesehatan. Namun demikian, keberadaan kelompok usia lanjut dan kelompok usia muda tetap memerlukan pendekatan pelayanan kesehatan yang berbeda sesuai kebutuhan dan karakteristik masing-masing kelompok. Dengan komposisi umur yang didominasi usia produktif, program kesehatan di Puskesmas Baktiya dapat diarahkan pada upaya promotif dan preventif yang menekankan peningkatan gaya hidup sehat, pemeriksaan rutin, serta deteksi dini penyakit. Sementara itu, pelayanan untuk usia lanjut harus fokus pada pengelolaan penyakit kronis dan peningkatan kualitas hidup, sedangkan untuk kelompok usia muda dapat diarahkan pada edukasi kesehatan dan pembentukan perilaku hidup sehat sejak dini.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara

Rentang	Frekuensi	Persentase(%)
Perempuan	180	80%
Laki-laki	57	20%
Total	237	100%

Berdasarkan Tabel 2, responden penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin perempuan sebanyak 180 orang (80%), sedangkan laki-laki berjumlah 57 orang (20%). Perbedaan jumlah ini cukup mencolok, menunjukkan bahwa keterlibatan perempuan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya jauh lebih tinggi dibandingkan laki-laki.

Tingginya jumlah responden perempuan dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, secara umum, perempuan lebih memiliki kepedulian terhadap kesehatan dan lebih sering memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan dibandingkan laki-laki. Hal ini sesuai dengan penelitian Sihombing & Ratnasari (2022) yang menyatakan bahwa perempuan memiliki perilaku pencarian pelayanan kesehatan (health seeking behavior) yang lebih aktif. Kedua, di wilayah kerja puskesmas, sebagian besar program kesehatan yang bersifat rutin, seperti pemeriksaan kehamilan, pelayanan KIA (Kesehatan Ibu dan Anak), imunisasi, dan program keluarga berencana, lebih banyak melibatkan perempuan.

Di sisi lain, rendahnya jumlah responden laki-laki (20%) bisa disebabkan oleh keterbatasan waktu akibat pekerjaan, kurangnya kesadaran akan pentingnya pemeriksaan kesehatan rutin, serta budaya atau kebiasaan yang membuat laki-laki cenderung menganggap pemeriksaan kesehatan hanya diperlukan saat sakit. Hal ini sejalan dengan temuan Prasetyo et al. (2021) yang mengungkapkan bahwa laki-laki lebih jarang memanfaatkan layanan kesehatan primer dibandingkan perempuan, terutama pada usia produktif.

Dominasi responden perempuan dalam penelitian ini juga dapat mencerminkan struktur populasi pengunjung puskesmas di daerah tersebut. Mengingat peran perempuan yang sering mengatur urusan rumah tangga, termasuk kesehatan anggota keluarga, wajar bila mereka lebih sering

berinteraksi dengan petugas kesehatan.

Secara programatis, kondisi ini memberikan peluang bagi puskesmas untuk memanfaatkan peran perempuan sebagai agen perubahan perilaku kesehatan dalam keluarga. Melalui edukasi kesehatan, perempuan dapat menjadi penggerak dalam mengajak anggota keluarga, termasuk laki-laki, untuk memeriksakan kesehatan secara rutin.

Dengan demikian, distribusi jenis kelamin ini tidak hanya menggambarkan karakteristik responden, tetapi juga memberi masukan penting dalam perencanaan strategi pelayanan kesehatan, khususnya dalam meningkatkan partisipasi laki-laki dalam upaya promotif, preventif, maupun kuratif di Puskesmas Baktiya.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Tingkat Pendidikan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
Tidak Sekolah	0	0%
SD	44	17%
SMP	30	10%
SMA	90	40%
PT	73	33%
Total	237	100%

Berdasarkan Tabel 3, tingkat pendidikan responden bervariasi mulai dari Sekolah Dasar (SD) hingga Perguruan Tinggi (PT), dengan tidak ada responden yang tidak pernah bersekolah. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki akses terhadap pendidikan formal minimal tingkat dasar.

Kelompok terbesar adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 90 orang (40%). Proporsi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menyelesaikan pendidikan menengah atas. Pendidikan pada tingkat ini umumnya memberikan pengetahuan

dasar yang memadai untuk memahami informasi kesehatan, meskipun kemampuan untuk menganalisis informasi medis yang kompleks mungkin masih terbatas. Menurut Notoatmodjo (2021), tingkat pendidikan yang lebih tinggi biasanya berhubungan dengan tingkat pengetahuan dan perilaku kesehatan yang lebih baik.

Kelompok kedua terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (PT) sebanyak 73 orang (33%). Persentase ini cukup tinggi dan menunjukkan adanya kesadaran pendidikan yang baik di masyarakat. Responden dengan pendidikan tinggi cenderung memiliki literasi kesehatan yang lebih baik, mampu mengakses dan memahami informasi kesehatan dari berbagai sumber, serta memiliki kesadaran yang lebih besar terhadap upaya pencegahan penyakit.

Responden dengan tingkat pendidikan SD berjumlah 44 orang (17%), sedangkan SMP berjumlah 30 orang (10%). Kelompok dengan pendidikan dasar dan menengah pertama ini memiliki proporsi yang cukup signifikan, dan penting untuk diperhatikan dalam konteks penyampaian informasi kesehatan. Hal ini karena keterbatasan tingkat pendidikan dapat memengaruhi cara individu memahami instruksi medis, brosur kesehatan, atau informasi terkait pencegahan penyakit. Oleh karena itu, strategi komunikasi kesehatan pada kelompok ini sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan dilengkapi dengan media visual.

Tidak terdapat responden yang tidak sekolah (0%), yang berarti seluruh partisipan memiliki pengalaman pendidikan formal. Kondisi ini menjadi potensi positif karena memudahkan tenaga kesehatan dalam menyampaikan edukasi kesehatan dan program pencegahan penyakit.

Secara keseluruhan, distribusi tingkat pendidikan responden di Puskesmas Baktiya menunjukkan bahwa mayoritas memiliki pendidikan

menengah hingga tinggi (73% dari total responden). Hal ini memberikan peluang bagi puskesmas untuk mengoptimalkan strategi promosi kesehatan berbasis pengetahuan, seperti penyuluhan, seminar kesehatan, dan pemanfaatan media informasi digital. Namun demikian, keberadaan kelompok dengan pendidikan rendah tetap memerlukan pendekatan yang lebih sederhana dan komunikatif agar pesan kesehatan dapat dipahami dan diterapkan dengan baik.

Dengan profil pendidikan seperti ini, diharapkan tingkat penerimaan terhadap inovasi pelayanan kesehatan dan program pencegahan penyakit di Puskesmas Baktiya akan tinggi, karena mayoritas masyarakat telah memiliki bekal pendidikan yang cukup untuk memahami dan mengimplementasikan perilaku hidup sehat.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara

Pendidikan	Frekuensi	Persentase %
Pelajar	30	10%
Mahasiswa	20	7%
Swasta	40	20%
Wirausaha	30	10%
IRT	80	40%
Tidak Bekerja	0	0%
PNS	37	13%
POLRI	0	0%
TNI	0	0%
Total	237	100%

Berdasarkan table 4 dapat diketahui bahwa distribusi responden TG HJ GH F berdasarkan pekerjaan. Dapat di lihat bahwa responden di dominasi % oleh ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 80 responden (40%).

Tabel 4. Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Baktiya Kabupaten Aceh Utara

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase	Kategori		
			Cukup	Puas	Tidak
Tangibles	91	63%	v		
Empathy	91	63%	v		
Responsive	81	53%		v	
Reliability	83	57%		v	
Assurance	91	63%	v		

Table 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek terhadap Pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara sebagian besar menyatakan cukup puas (63%). Kemudian tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Emphaty terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara sebagian yang menyatakan cukup puas (63%).

Selanjutnya tingkat kepuasan pasien terhadap berdasarkan aspek assurance pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara sebagian besar menyatakan Puas (53%). Dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Reliability terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara sebagian menyatakan puas (57%).

Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Responsive terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara sebagian menyatakan puas (63%). Selanjutnya tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara yaitu menyatakan cukup puas sebanyak 91 pasien.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Tangibles

Berdasarkan hasil penelitian cara ukur tingkat kepuasan aspek tangibles, sebagian besar menyatakan cukup puas 91 pasien (63%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan

data menunjukkan bahwa dari kelima indikator perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Menurut Wijono (2016) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah tersedianya mutu informasi yang diterima pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dipresepsikan pasien dan keluarganya sebagai pelayanan yang dapat memenuhi harapan-harapannya. Pada saat ini makin banyak pasien yang menuntut untuk diberikan informasi tentang kondisi kesehatannya dan keputusan yang terkait dengan tindakan yang akan diterimanya. Perhatian mereka diarahkan seluruhnya pada spektrum pelayanan kesehatan yang mereka terima selama berada di unit pelayanan kesehatan.

Aspek tangibles dalam pelayanan kesehatan mencakup seluruh elemen fisik yang dapat dilihat, disentuh, atau dirasakan oleh pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Komponen ini meliputi kebersihan dan kerapian ruangan, kelengkapan dan modernisasi peralatan medis, kenyamanan sarana prasarana, serta penampilan petugas kesehatan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2020). Penilaian terhadap aspek ini sangat penting karena menjadi kesan awal yang dirasakan pasien sebelum menerima tindakan medis, sehingga dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penelitian Suryani et al. (2021) menunjukkan bahwa pasien seringkali menggunakan indikator fisik sebagai tolok ukur awal mutu pelayanan. Ketika fasilitas terlihat bersih, peralatan lengkap, dan petugas tampil profesional, maka kepercayaan terhadap layanan yang diberikan akan meningkat. Sebaliknya, fasilitas yang kurang terawat dapat menurunkan

kepuasan meskipun pelayanan medisnya baik.

Dalam konteks Puskesmas Baktiya, capaian tingkat kepuasan "cukup puas" pada aspek tangibles dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, fasilitas fisik mungkin sudah memadai namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien, misalnya terkait kenyamanan ruang tunggu, pencahayaan, ventilasi, atau kebersihan toilet umum. Kedua, keterbatasan peralatan medis tertentu atau penggunaan peralatan dengan teknologi lama dapat memengaruhi penilaian pasien. Ketiga, penampilan petugas yang belum seragam secara konsisten, seperti penggunaan atribut identitas atau kerapian pakaian, juga dapat berkontribusi pada persepsi ini.

Temuan ini sejalan dengan Marlina & Kusuma (2022) yang menemukan bahwa dimensi tangibles memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas, dan bahwa peningkatan kondisi fisik fasilitas dapat secara langsung meningkatkan kepuasan layanan. Selain itu, Nuraini et al. (2020) menekankan bahwa pasien sering mengasosiasikan lingkungan yang bersih dan tertata rapi dengan profesionalisme dan kompetensi tenaga kesehatan.

Dengan melakukan perbaikan tersebut, Puskesmas Baktiya tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun citra positif di masyarakat, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas pasien dan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan di tingkat primer.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Emphaty

Berdasarkan hasil penelitian cara ukur tingkat kepuasan aspek emphaty, sebagian besar menyatakan cukup puas 91 pasien (63%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek emphaty yang paling

rendah penilaian tingkat kepuasan adalah pada indikator pendekatan dan perhatian perawat yang kurang komunikatif sehingga mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Perilaku perawat pada saat pasien pertama kali datang akan mempengaruhi persepsi tingkat kepuasan pasien. Perawat profesional seharusnya memiliki perilaku yang baik dan membantu dalam menciptakan lingkungan kekeluargaan. Pendekatan yang dilakukan perawat hendaknya selalu memperhatikan respek kepada pasien yang positif, sehingga pasien merasa puas. Memberikan rasa simpati atau sapaan pagi hari sekedar untuk menanyakan keadaan penyakitnya, pasien akan merasa diperhatikan dan itu sangat besar manfaatnya bagi kesembuhan pasien.

Empathy dalam konteks pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan, khususnya perawat, untuk memahami kondisi pasien secara emosional, memberikan perhatian secara personal, dan menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap kebutuhan pasien (Parasuraman et al., 1988). Elemen ini meliputi kesediaan mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan secara sabar, menunjukkan keramahan, serta menghargai perbedaan latar belakang dan kondisi pasien.

Hasil yang menunjukkan kategori cukup puas dapat mengindikasikan bahwa sebagian pasien merasa perawat sudah memberikan perhatian, namun masih ada ruang perbaikan pada aspek personalisasi pelayanan. Misalnya, pasien mungkin merasa waktu interaksi terlalu singkat, atau komunikasi yang dilakukan belum sepenuhnya memperhatikan bahasa, tingkat pemahaman, dan kondisi emosional pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aini & Sari (2021) yang menyatakan bahwa keterbatasan waktu

pelayanan, beban kerja tinggi, dan kurangnya pelatihan komunikasi interpersonal dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap empati tenaga kesehatan.

Menurut Ningsih et al. (2022), empati dalam pelayanan keperawatan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien karena berhubungan langsung dengan kenyamanan psikologis selama proses perawatan. Pasien yang merasa diperhatikan secara personal akan lebih percaya terhadap perawat dan lebih kooperatif dalam mengikuti prosedur pengobatan.

Peningkatan dimensi empathy ini penting, mengingat banyak penelitian membuktikan bahwa aspek kepedulian dan perhatian personal dapat menjadi pembeda utama kualitas pelayanan, terutama pada fasilitas kesehatan primer. Hidayati et al. (2020) menegaskan bahwa empati yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mempercepat proses penyembuhan melalui dukungan emosional.

Dengan demikian, meskipun hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pada kategori “cukup puas”, Puskesmas Baktiya memiliki peluang besar untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan mengoptimalkan aspek empati, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih manusiawi, berkualitas, dan berorientasi pada pasien.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Reliability

Aspek Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dalam kaitannya dengan waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat dan

dapat diandalkan (aspek Reliability), sebagian menyatakan puas 81 pasien (53%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek reliability yang tingkat kepuasannya pasien yang baik perawat mampu menangani masalah masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional. Hal ini dikarenakan standar pelayanan yang sepenuhnya dilaksanakan oleh perawat sehingga prosedur penerimaan pasien menjadi cepat dan pelayanan yang tepat waktu.

Reliability dalam pelayanan kesehatan diartikan sebagai kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, konsisten, dan dapat diandalkan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2020). Aspek ini mencakup ketepatan prosedur medis, konsistensi standar pelayanan, serta keakuratan informasi yang diberikan kepada pasien.

Persentase kepuasan yang cukup tinggi pada aspek ini menunjukkan bahwa perawat di Puskesmas Baktiya mampu menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini mencakup ketepatan dalam pemberian obat, keakuratan diagnosa awal, kejelasan instruksi, serta kemampuan dalam menangani pasien sesuai waktu yang dijadwalkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putri & Wulandari (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang reliabel meningkatkan kepercayaan pasien dan berdampak pada loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan.

Namun, capaian 57% meskipun sudah dalam kategori puas, menunjukkan masih adanya ruang perbaikan. Menurut Rahmawati et al. (2022), beberapa faktor yang dapat mengurangi persepsi reliability antara lain keterlambatan pelayanan karena antrian panjang, kurangnya koordinasi antar petugas, atau kesalahan kecil

dalam penyampaian informasi medis. Dalam pelayanan kesehatan primer, hal-hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat.

Penelitian Hidayah et al. (2020) juga menekankan bahwa reliabilitas yang tinggi tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat citra positif fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa dilayani secara tepat waktu, akurat, dan konsisten cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga menciptakan efek promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi puskesmas.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pada dimensi reliability sudah berada pada kategori "puas", Puskesmas Baktiya tetap perlu mempertahankan dan meningkatkan konsistensi pelayanan. Fokus utama adalah menjaga ketepatan waktu, keakuratan tindakan, dan kesesuaian pelayanan dengan standar yang dijanjikan, sehingga kepercayaan pasien dapat terus meningkat dan mutu pelayanan tetap terjaga.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Responsive

Berdasarkan hasil penelitian cara ukur tingkat kepuasan aspek responsive, sebagian menyatakan puas 83 pasien (57%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek Responsive yang paling baik penilaian tingkat kepuasan adalah indikator perawat tanggap melayani pasien dan menerima, melayani dengan baik. Perawat harus berusaha untuk mendengar setiap keluhan pasien maupun keluarga untuk kemudian ditanggapi dengan cepat serta dicarikan langkah penyelesaian

sebagai sebagian dari pendekatan untuk penyembuhan pasien. Menurut Budi Anna Keliat (2020) mengatakan bahwa pada saat berkomunikasi perawat harus tetap mempertahankan kontak mata dengan pasien. Perawat pada saat berkomunikasi tetap bersikap rileks dan mampu menimbulkan suasana yang nyaman, akan menurunkan ketakutan dan kecemasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Perawat yang dapat mempertahankan sikap terbuka pada saat berkomunikasi akan memberikan penilaian pasien terhadap perawat bahwa perawat siap membantu dan terbuka dalam mengatasi keluhan pasien.

Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun mayoritas pasien menilai pelayanan keperawatan sudah memadai dalam hal daya tanggap, namun persentase kepuasan masih berada sedikit di atas setengah dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya ruang perbaikan yang signifikan dalam meningkatkan responsivitas petugas kesehatan, khususnya perawat, agar dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pasien. Dimensi *responsiveness* merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sigap dalam menanggapi keluhan, pertanyaan, atau kebutuhan pasien (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2020).

Dalam konteks pelayanan keperawatan di puskesmas, hal ini mencakup kecepatan perawat dalam memberikan tindakan medis, kesigapan dalam menanggapi permintaan bantuan pasien, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan segera ketika pasien membutuhkan. Tingkat responsivitas yang baik dapat menciptakan rasa aman, nyaman, dan puas bagi pasien, sehingga berpengaruh positif terhadap persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Sari et al., 2021).

Persentase kepuasan sebesar 53% pada aspek ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, keterbatasan jumlah tenaga keperawatan dibandingkan dengan jumlah pasien yang dilayani, sehingga memengaruhi kecepatan respons. Kedua, beban kerja yang tinggi dapat membuat perawat tidak selalu dapat memberikan respon yang cepat terhadap semua pasien secara merata (Hendrawati & Apriyani, 2022). Ketiga, faktor komunikasi interpersonal juga berperan, di mana sikap ramah dan perhatian yang konsisten akan meningkatkan persepsi pasien terhadap kecepatan dan ketanggapan pelayanan (Putri et al., 2020).

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari & Fajri (2021) yang menunjukkan bahwa responsivitas tenaga kesehatan merupakan salah satu indikator utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Ketika petugas mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap institusi kesehatan tersebut. Sebaliknya, lambatnya respon atau keterlambatan dalam penanganan dapat menimbulkan persepsi negatif meskipun secara teknis pelayanan yang diberikan memenuhi standar medis.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pada aspek *responsiveness*, Puskesmas Baktiya perlu melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan, misalnya melalui penyesuaian jumlah tenaga kerja sesuai kebutuhan, pelatihan tentang manajemen waktu dan prioritas penanganan pasien, serta penguatan komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan proporsi pasien yang merasa puas pada dimensi *responsiveness* ke tingkat yang lebih tinggi, mendekati atau melampaui 80%.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Assurance

Berdasarkan hasil penelitian cara ukur tingkat kepuasan aspek assurance, sebagian besar menyatakan puas 91 pasien (63%). Distribusi jawaban pasien dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari kelima indikator aspek assurance yang paling baik yaitu indikator tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien.

Kepuasan yang tinggi pada aspek *assurance* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pengetahuan dan keterampilan perawat, kemampuan mereka dalam menjelaskan prosedur medis, serta sikap empati dan menghargai pasien selama proses pelayanan. Studi oleh Simanjuntak et al. (2022) menyebutkan bahwa pasien cenderung merasa puas jika mereka memperoleh penjelasan yang jelas tentang prosedur medis, merasa aman selama proses perawatan, dan percaya pada kompetensi tenaga kesehatan. Kondisi ini sejalan dengan temuan dalam penelitian di Puskesmas Baktiya, di mana perawat dinilai mampu memberikan rasa percaya diri kepada pasien dalam menjalani proses pemeriksaan dan pengobatan.

Namun, meskipun sebagian besar responden menyatakan puas, masih terdapat 37% responden yang belum mencapai tingkat kepuasan maksimal. Hal ini bisa disebabkan oleh keterbatasan dalam komunikasi efektif, waktu tunggu yang relatif lama sebelum mendapatkan penjelasan medis, atau perbedaan harapan pasien terhadap layanan yang diterima. Penelitian oleh Rahmawati & Santoso (2021) menemukan bahwa perbedaan latar belakang pendidikan dan pengalaman pasien memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas jaminan pelayanan. Pasien dengan pengetahuan kesehatan yang lebih rendah cenderung lebih mudah puas, sedangkan pasien yang lebih kritis memiliki standar yang lebih

tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, *assurance* tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga melibatkan kualitas interaksi interpersonal. Komunikasi yang sopan, responsif, dan penuh perhatian dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan (Sari et al., 2020). Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan terkait keterampilan komunikasi, manajemen keluhan, dan etika pelayanan menjadi langkah penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Dengan demikian, tingkat kepuasan pada aspek *assurance* di Puskesmas Baktiya yang mencapai 63% menunjukkan pencapaian yang cukup baik, namun masih ada ruang untuk peningkatan. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penguatan kompetensi teknis perawat, peningkatan keterampilan komunikasi, dan penyediaan informasi medis yang lebih komprehensif kepada pasien. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Tingkat Kepuasan Secara Umum

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara menyatakan cukup puas dan menunjukkan bahwa pasien pada penelitian merasa cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang telah di peroleh.

Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan keperawatan di Puskesmas Baktiya telah memenuhi ekspektasi pasien, terutama pada aspek yang berkaitan dengan keramahan, kepastian pelayanan, dan kondisi sarana

prasarana. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada dimensi responsiveness dan reliability, yang terkait dengan kecepatan serta ketepatan pelayanan. Hal ini penting mengingat respons yang cepat dan konsistensi pelayanan merupakan faktor penentu kepuasan pasien, sebagaimana dikemukakan oleh Saragih et al. (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan yang cepat dan tepat waktu memiliki korelasi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien yang relatif tinggi mencerminkan kualitas pelayanan yang sudah berjalan baik di Puskesmas Baktiya. Meski demikian, peningkatan pada dimensi responsiveness dan reliability tetap perlu menjadi fokus perbaikan, misalnya melalui optimalisasi manajemen waktu, penguatan koordinasi antar tenaga kesehatan, dan pelatihan keterampilan pelayanan pasien. Dengan demikian, diharapkan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat lebih optimal di seluruh dimensi pelayanan.

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien pada aspek nyata (tangibles), sebanyak 63% pasien menyatakan cukup puas.
2. Tingkat kepuasan pasien pada aspek empati (Emphaty), sebanyak 63% pasien menyatakan cukup puas.
3. Tingkat kepuasan pada aspek diandalkan (reliability), sebanyak 53% pasien menyatakan puas.
4. Tingkat kepuasan pada aspek daya tanggap (responsivel), sebanyak 57% pasien menyatakan puas.
5. Tingkat kepuasan pada aspek kepastian (assurance), sebanyak 63% pasien menyatakan cukup puas.

SARAN

Disarankan bagi penelitian selanjutnya guna meningkatkan keterkaitan penelitian selanjutnya, sehingga dapat memodifikasi penelitian ini dengan variable, Teknik, atau metode yang berbeda guna menambah wawasan yang lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Anna Keliat. (2020). *Keperawatan Kesehatan Jiwa: Terapi Aktivitas Kelompok*. Jakarta: EGC.
- Effendie, M. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hendrawati, H., & Apriyani, D. (2022). Hubungan beban kerja perawat dengan kualitas pelayanan di puskesmas. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 115–123.
- Hidayah, R., Nurhayati, S., & Andriani, F. (2020). Hubungan Reliability Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 13(2), 87–95.
- Imbalo, S. (2018). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ismainar, M. (2018). *Manajemen Puskesmas dan Pelayanan Kesehatan Dasar*. Jakarta: EGC.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Petunjuk Teknis Puskesmas*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kozier, B. (2018). *Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice*. New York: Pearson Education.
- Marlina, S., & Kusuma, H. (2022). Pengaruh Fasilitas Fisik dan

- Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 145–152.
- Muninjaya, A. A. G. (2019). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nuraini, S., Putri, A., & Ramadhan, T. (2020). Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 34–42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, A., & Wulandari, R. (2021). Pengaruh Dimensi Reliability terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 56–64.
- Putri, F. R., Ramadhani, R., & Lestari, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 45–53.
- Rahayu, S., & Mulyani, D. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Tingkat Pertama. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 12(1), 34–42.
- Rahmawati, D., Saputri, H., & Zain, F. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Reliability Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 134–142.
- Saragih, M., Siregar, R., & Lubis, Z. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 115–124.
- Sari, R., Nugroho, Y., & Mulyani, S. (2021). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(1), 15–23.
- Simanjuntak, F., Lubis, A., & Harahap, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 45–53.
- Suryani, R., Firmansyah, M., & Wulandari, P. (2021). Analisis Dimensi Tangibles terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(3), 205–214.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuliana, L., & Hidayat, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(1), 45–53.
- Wijono, D. (2016). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- World Health Organization. (2018). *Service Delivery and Quality Improvement*. Geneva: WHO Press.
- Wulandari, D., & Fajri, F. (2021). Responsiveness tenaga kesehatan sebagai penentu kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 15(2), 68–77.