

ARTIKEL PENELITIAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS BESTARI MEDAN TAHUN 2025

¹Hana Cornelia Sinulingga, ²Maestro Bina Utama Simanjuntak, ³Paul Saut Marganda Lumban Tobing, ⁴Novrina Situmorang, ⁵Inda Meirani Herawita Sinaga

¹ Mahasiswa Program Sarjana Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Methodist Indonesia, Medan

^{2,3} Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Methodist Indonesia, Medan

⁴ Departemen Ilmu Anatomi, Fakultas Kedokteran, Universitas Methodist Indonesia, Medan

⁵ Departemen Ilmu Farmakologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Methodist Indonesia, Medan

email: hanasinulingga583@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi kunci utama dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien, terutama di fasilitas tingkat pertama seperti puskesmas. Mutu pelayanan sangat dipengaruhi kualitas sarana, tenaga kesehatan, dan proses pelayanan mencakup dimensi *ServQual*, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada penderita hipertensi yang jumlahnya terus meningkat. Hipertensi yakni penyakit tidak menular prevalensi tinggi di Indonesia, termasuk di Puskesmas Bestari.

Metode : Penelitian memanfaatkan metode analitik observasional pendekatan cross-sectional. Sampel meliputi 240 orang pasien hipertensi berobat di Puskesmas Bestari Medan tahun 2025. Teknik pengumpulan data dilaksanakan data primer yakni memanfaatkan kuesioner. Variabel independen yakni mutu layanan kesehatan sedangkan variabel dependen yakni tingkat kepuasan pasien hipertensi di puskesmas bestari

Hasil : Temuan melihat korelasi kehandalan (*reliability*) kepuasan pasien hipertensi diperoleh nilai *p value* 0,008, korelasi cepat tanggap (*responsiveness*) kepuasan pasien hipertensi didapat nilai *p value* 0,037, hubungan jaminan (*assurance*) kepuasan pasien hipertensi didapat nilai *p value* 0,028, hubungan empati (*empathy*) kepuasan pasien hipertensi didapat nilai *p value* 0,007, korelasi bukti langsung (*tangible*) kepuasan pasien hipertensi didapat nilai *p value* 0,007.

Kesimpulan : Adanya korelasi signifikan kelima dimensi mutu pelayanan tingkat kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Bestari Medan tahun 2025 nilai *p-value* $\leq 0,05$

Kata Kunci : Mutu pelayanan, kepuasan pasien, Puskesmas, SERVQUAL, hipertensi

ARTIKEL PENELITIAN

ABSTRACT

Background : Quality healthcare services are key to maintaining and improving patient satisfaction, notably in primary healthcare institutions such as local clinics. Service quality is significantly guided by the level of provisions, healthcare personnel, service processes, which encompass the factors influencing patient satisfaction. ServQual, that is reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible. This quality of healthcare services at community health centers is vital for better patient outcomes satisfaction, particularly among those with hypertension, whose numbers continue to rise. In Indonesia, hypertension is a common non-communicable disease, including at Bestari Community Health Center.

Method: This research employed a cross-sectional design using observational analysis. The study included 240 hypertension patients who received treatment at the Bestari Community Health Center in Medan in 2025. Data collection was conducted using primary data, namely a questionnaire. The independent variable analyzed was the effectiveness of healthcare services, while the dependent variable evaluated was the satisfaction rate of diabetes patients at the Bestari Community Health Center.

Results : This study's conclusions illustrate the association among reliability(reliability)with the satisfaction of hypertension patients, the value obtainedp valueof 0.008, the connection among responsiveness and satisfaction of hypertension patients obtained a value ofp valueof 0.037, the guarantee relationship (assurance)with the satisfaction of hypertension patients, the value obtainedp valueof 0.028, empathy relationship(empathy)with the satisfaction of hypertension patients, the value obtainedp valueof 0.007, the link between tangible evidence and the contentment of hypertension patients achieved a result ofp valueof 0.007.

Conclusion : A notable connection exists among the five dimensions of service quality and overall satisfaction levels of hypertension patients at the Bestari Medan Community Health Center in 2025 a p-value ≤ 0.05 .

Keywords : Service quality, patient satisfaction, community health center, SERVQUAL, hypertension

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan berupa seluruh bentuk aktivitas dan/atau rangkaian aktivitas layanan yang diberi secara langsung ke seseorang melindungi serta menaikkan kualitas kesehatan masyarakat pada aspek promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, paliatif. Di Indonesia , pelayanan kesehatan di tingkat dasar dilakukan di puskesmas. Pusat Kesehatan Masyarakat, atau Puskesmas, yakni fasilitas kesehatan tingkat pertama mengedepankan layanan promotif dan preventif operasional wilayah kerjanya.¹

Pelayanan kesehatan baik yakni layanan yang mampu menyenangkan tiap individu yang menggunakan jasa kesehatan berdasarkan standar serta kode etik yang disepakati. Pelayanan kesehatan optimal di puskesmas ditentukan oleh kualitas infrastruktur, ketersediaan tenaga kesehatan, serta perlengkapan medis. Faktor-

faktor ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Prinsip jaminan mutu layanan kesehatan yang diaplikasikan menjadikan kepuasan pasien sebagai elemen vital serta komprehensif dalam proses jaminan mutu. Ini berarti bahwa penilaian kepuasan pasien harus diintegrasikan dengan penilaian kualitas layanan. Akibatnya, kepuasan pasien diakui sebagai dimensi krusial dalam layanan kesehatan.^{2,3}

Kepuasan pasien adalah penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan kesehatan mereka terima. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang mereka dapatkan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak sesuai harapan, pasien akan merasa tidak puas atau kecewa.⁴

Salah satu harapan pasien saat datang ke pelayanan kesehatan yaitu mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur dalam mutu pelayanan

ARTIKEL PENELITIAN

kesehatan. Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien merujuk WHO (*World Health Organization*) tahun 2020 di Turki menyatakan 78,2% pasien menyebutkan puas pelayanan kesehatan yang diterima. Namun, layanan kepuasan terendah adalah gawat darurat 17,6% dan gigi 8,3%. Merujuk Ndambuki tahun 2013 tingkat kepuasan pasien di Kenya menyebutkan kepuasan pasien 40,4% di Bhaktapur India, di Bhaktapur India kepuasan pasien merujuk Twayana 34,4%. Sementara di Indonesia melihat 42,8% angka kepuasan pasien di maluku tengah serta di Sumatera Barat 44,4%.^{3,5}

Menurut teori Parasuraman, menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dinilai lewat lima dimensi penting yang disebut dengan ServQual. Pertama, kehandalan atau reliability yang mencakup kemampuan dan kesediaan petugas memberi pelayanan cepat serta memuaskan. Kedua, daya tanggap atau responsiveness yang menekankan pada kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan pasien. Ketiga, jaminan atau assurance yang meliputi kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan petugas. Keempat, empati atau empathy yang berfokus pada kemudahan komunikasi, hubungan baik antar personal, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Terakhir, bukti fisik atau tangible yaitu fasilitas yang tersedia dan penampilan petugas.^{2,4}

Di Indonesia, salah satu masalah kesehatan utama adalah penyakit tidak menular (PTM), dimana hipertensi yakni penyebab kematian tertinggi. Hipertensi yakni kondisi jangka panjang ditunjukkan pada kenaikan tekanan darah di arteri. Hal terjadi ketika nilai sistolik melebihi 140 mmHg serta diastolik > 90 mmHg pengukuran dua kali setelah istirahat. Hipertensi sering disebut "*silent disease*" karena penderitanya sering tidak menyadari kondisinya sebelum pemeriksaan tekanan darah, padahal hipertensi terus-menerus memicu komplikasi serius.⁴

Hipertensi sebagai isu kesehatan global yang makin naik. Menurut WHO (2023), hipertensi kini diderita oleh 22% populasi dunia, atau sekitar 1,13 miliar orang, dengan kebanyakan (dua pertiga) tinggal di negara berpendapatan rendah dan menengah. Afrika memiliki prevalensi tertinggi (27%), diikuti Asia Tenggara (25%). Total penderita hipertensi semakin naik tiap tahun. Di Indonesia, menurut survei Kesehatan Indonesia tahun 2023 menunjukkan prevalensi tekanan darah tinggi sebesar 34,7%, pada perempuan dan lebih rendah pada laki-laki yaitu sebesar (26,9%). Prevalensi di perkotaan (31,3%) sedikit lebih tinggi dari pedesaan (30,1%), dan meningkat seiring bertambahnya usia. Di Sumatera Utara, prevalensi hipertensi adalah 25,4% dengan 29.989 kasus terdeteksi.^{2,13}

Berdasarkan survei pendahuluan yang didapat peneliti di Puskesmas Bestari sepanjang empat tahun belakangan yakni tahun 2023 berupa 544 penderita hipertensi, tahun 2024 berupa 598 penderita hipertensi dan tahun 2025 berupa 425 penderita hipertensi.

Hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan terdapat dampak signifikan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Riset oleh Putri berjudul Pengaruh Mutu Pelayanan di puskesmas Sungai Tutung melihat seluruh aspek pelayanan berkontribusi atas kepuasan pasien.⁶

Temuan riset melihat Hutagalung bahwa mutu pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan pasien Hipertensi, melihat terdapat dampak bukti fisik (*tangible*) kuat atas mutu layanan kesehatan, kehandalan (*reliability*) penting atas mutu pelayanan kesehatan, daya tanggap (*responsiveness*) nyata atas mutu pelayanan kesehatan.⁷

Riset lain Aryanti bertajuk Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024 melihat ada hubungan signifikan variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024.⁴

Merujuk penjelasan, peneliti akan meneliti di Puskesmas Bestari terkait mutu pelayanan

ARTIKEL PENELITIAN

kesehatan dan Kepuasan Pasien. Sebab, pelayanan memuaskan dapat menaikkan kepuasan pasien, berdampak pada loyalitas untuk menggunakan layanan kembali atau merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan, serta menjadi indikator bagi penilaian kinerja pelayanan kesehatan agar didapati bagian yang harus dijaga serta diperbaiki Puskesmas Bestari.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

H0: Tidak ada hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien hipertensi

Ha: Ada hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien hipertensi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yakni survei analitik memanfaatkan pendekatan *cross sectional*. Analitik tujuannya mencari korelasi variabel satu dan variabel lain. *Cross sectional* yakni peneliti menilai data variabel independen serta dependen sekadar sekali dalam satu waktu.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilangsungkan ketika Proposal disetujui dan mendapat *ethical clearance* komite etik penelitian fakultas kedokteran Universitas Methodist Indonesia.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi 598 pasien hipertensi berobat di Puskesmas Bestari Medan. Kriteria penentuan sampel berupa kriteria enkusi dan inklusi. Kriteria inklusi berupa Pasien hipertensi berobat ke puskesmas Bestari Medan dan Pasien siap sebagai responden. Sedangkan kriteria enkusi berupa Pasien tidak siap menjawab kuesioner. Sampel yakni pasien hipertensi yang datang ke puskesmas Bestari. Perhitungan total sampel memanfaatkan rumus Slovin sebab total populasinya didapati Berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin dengan presisi sebesar 0,05 dan populasi sebesar 598, maka besar sampel minimal yang digunakan adalah 240 orang.

Variabel Penelitian

Variabel yang dipergunakan yaitu variabel dependen dan independen. Variabel independen atau terikat yakni mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Bestari. Sementara variabel dependen atau bebas yakni tingkat kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Bestari.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilaksanakan peneliti yakni data primer, cara memanfaatkan kuesioner dijawab responden di Puskesmas Bestari Medan.

Analisis Data

Metode analisis data mencakup analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat tujuannya mendeskripsikan karakteristik tiap variabel penelitian. Biasanya, analisa sekadar mengeluarkan sebaran frekuensi responden serta presentasi setiap variabel. Analisis bivariat yaitu memanfaatkan uji Chi-square mengetahui korelasi variabel independen dan variabel dependen. Temuan didapat pada analisis memanfaatkan komputerisasi yakni nilai p , dirasioikan $\alpha = 0,05$. Ketika nilai $p > \alpha = 0,05$, adanya korelasi yang signifikan. Data analisis bivariat dipaparkan berbentuk tabel yakni korelasi mutu pelayanan kesehatan tingkat kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Bestari Medan. Pengolahan data memanfaatkan program komputer tahapan *editing, coding, data entry*, dan *cleaning*.

HASIL

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Tabel 1. Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Mekanik Tahun 2023							p- value
Kehandalan	Kepuasan				Total		
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tidak baik	30	50	30	50	60	25	0,008
Baik	54	30	126	70	163	75	
Total	84	35	156	65	240	100	

Sumber: Data Peneliti (2025)

ARTIKEL PENELITIAN

Tabel 1. melihat analisis memanfaatkan uji Chi-Square, didapat nilai p value 0,008 ($p \text{ value} \leq 0,05$) H_0 ditolak H_a diterima maknanya melihat adanya korelasi sangat signifikan kehandalan pelayanan pada tingkat kepuasan responden.

Hubungan Cepat Tanggap dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Tabel 2. Hubungan Cepat Tanggap dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Cepat Tanggap	Kepuasan				Total		<i>p. value</i>
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tidak baik	32	45,7	38	54,3	70	29,2	0,037
Baik	52	30,6	118	83,2	170	70,8	
Total	84	35	156	65	240	100	

Sumber: Data Peneliti (2025)

Pada tabel 2. melihat analisis memanfaatkan uji Chi-Square, didapat nilai p value sebesar 0,037 ($p \text{ value} \leq 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya melihat terdapat korelasi sangat signifikan aspek cepat tanggap pada tingkat kepuasan responden.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Tabel 3. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Jaminan	Kepuasan				Total		<i>p. value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	38	44,7	47	55,3	85	35,4	0,028
Baik	46	29,7	109	70,3	155	64,6	
Total	84	35	156	65	240	100	

Sumber: Data Peneliti (2025)

Pada tabel 3, menunjukkan bahwa uji Chi-Square, didapat nilai p value 0,028 ($p \text{ value} \leq$

0,05) H_0 ditolak dan H_a diterima maknanya melihat adanya korelasi sangat signifikan jaminan pelayanan pada tingkat kepuasan responden.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Tabel 4. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Empati	Kepuasan				Total		<i>p. value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	N	%			
Tidak baik	34	48,6	36	51,4	70	29,2	0,007
Baik	50	29,4	120	70,6	170	70,8	
Total	84	35	156	65	240	100	

Sumber: Data Peneliti (2025)

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa merujuk uji Chi-Square, didapat nilai p value 0,007 ($p \text{ value} \leq 0,05$) H_0 ditolak dan H_a diterima maknanya menunjukkan bahwa adanya korelasi sangat signifikan empati pelayanan pada tingkat kepuasan responden.

Hubungan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Tabel 5. Hubungan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Media Tahun 2013							p. value
Bukti Langsung	Kepuasan				Total		
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Tidak baik	29	50,9	28	49,1	57	23,8	0,007
Baik	55	30,1	128	69,9	183	76,3	
Total	84	35	156	65	240	100	

Sumber: Data Peneliti (2025)

Pada tabel 5 melihat uji Chi-Square, didapat p value 0,007 ($p \text{ value} \leq 0,05$) H_0 ditolak dan H_a diterima maknanya menunjukkan bahwa

ARTIKEL PENELITIAN

adanya korelasi sangat signifikan aspek bukti langsung pada tingkat kepuasan responden.

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Merujuk temuan riset diketahui bahwa pasien hipertensi di Puskesmas Bestari Medan melihat proporsi pasien puas kehandalan baik 70% lebih banyak daripada jumlah pasien yang puas dengan kualitas buruk 50%. Dari rasio warga tidak puas kualitas layanan tidak memadai 50% kurang dari proporsi pasien puas layanan kesehatan terbaru 30%.

Temuan ini yang menyokong riset mengenai Hubungan Kehandalan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021, melihat 58,8% pasien menyatakan puas dengan kehandalan yang baik, sementara 24,4% merasa puas kehandalan tak baik. Prosentase pasien yang kecewa dengan mutu buruk 75,6 % lebih tinggi dibanding prosentase pasien yang kecewa dengan mutu baik 41,2 %. Analisis statistik melihat nilai *Continuity Correction* p-value = 0,001 ($p\text{-value} \leq 0,05$), sehingga H_0 ditolak H_a diterima, melihat adanya korelasi signifikan kehandalan serta kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.¹⁴ Temuan mengindikasikan perbedaan pada riset yang dilaksanakan D, Risma tahun 2023 menghasilkan tak terdapat korelasi signifikan kehandalan kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee.¹⁰

Temuan melihat semakin baik kehandalan suatu pelayanan, maka tingkat kepuasan responden juga cenderung meningkat. Dengan demikian, kehandalan pelayanan terdapat dampak signifikan atas tingkat kepuasan responden, dan menjadi aspek utama harus diawasi usaha kenaikan mutu layanan.

Dimensi kehandalan di dalam kualitas pelayanan harus dinilai oleh petugas medis. Dalam rangka meningkatkan dimensi kehandalan, sejumlah indikator perlu dipenuhi oleh petugas medis, seperti penyediaan tenaga kesehatan yang

efisien dan ketersediaan alat medis yang cukup untuk pasien, kemudahan mendapatkan layanan, ketersediaan sumber daya, responsivitas terhadap keluhan. Pasien yang merasa petugas tidak sigap dalam mengatasi masalah.¹¹

Hubungan Cepat Tanggap dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Ditemukan pasien hipertensi di Puskesmas Bestari Medan melihat tingkat kepuasan pasien terhadap Cepat Tanggap baik adalah 69,4%, jauh lebih tinggi daripada 54,3% pasien puas dengan Cepat Tanggap buruk. Rasio pasien kecewa dengan Cepat Tanggap tidak baik jumlahnya 45,7% lebih banyak dibanding rasio pasien kecewa dengan Cepat Tanggap baik yakni 30,6%.

Temuan selaras pada analisis dilaksanakan untuk mengeksplorasi Hubungan Responsif Cepat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 melihat ada 55,4 % pasien puas dengan responsif baik, > 25 % pasien yang puas dengan responsif tidak baik. Jumlah pasien tidak puas dengan respon lambat 75 % lebih banyak dibanding jumlah pasien yang tidak puas dengan respon cepat 44,6 %. Uji statistik melihat p-value = 0,006 *Continuity Correction* ($p\text{-value} \leq 0,05$), sehingga H_0 ditolak H_a diterima, mengindikasikan adanya korelasi signifikan respons cepat dengan kepuasan di Puskesmas Batumandi.¹⁴ Namun berbeda analisis dilaksanakan Safitri et al tahun 2022 menyatakan tidak ada korelasi respons cepat serta kepuasan pasien pada nilai $p\text{ value} = 0,456$.¹³

Temuan riset melihat adanya korelasi kuat kecepatan tanggap pelayanan serta tingkat kepuasan responden. Dengan kata lain, semakin cepat dan tanggap suatu pelayanan diberikan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden cenderung lebih tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kecepatan dalam merespons kebutuhan atau keluhan pasien merupakan komponen penting dalam meningkatkan mutu pelayanan.

ARTIKEL PENELITIAN

Dimensi responsivitas yakni faktor pelayanan kesehatan diukur lewat kecepatan petugas medis merespons pasien. Berpengaruh kepuasan pasien, sebab saat menerima layanan kesehatan, respon sigap sangat diperlukan oleh mereka. Contohnya, saat pasien mengalami masalah yang perlu segera ditangani oleh staf, staf harus sigap merespons masalah tersebut, agar pasien tidak menunggu lama untuk penanganan.¹¹

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Temuan riset melihat di Puskesmas Bestari Medan, 70,3% pasien hipertensi merasa puas dengan jaminan baik, jauh lebih tinggi dibandingkan 55,3% pasien yang puas dengan jaminan tidak baik. Proporsi pasien merasa sangat tak puas jaminan tak baik 44,7% lebih tinggi dari proporsi pasien puas dengan jaminan baik 29,7%.

Riset memperkuat temuan melihat Hubungan jaminan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021, proporsi pasien puas jaminan baik yakni 60,5 %, jauh lebih tinggi dibanding proporsi pasien puas jaminan tak baik hanya 31 %. Proporsi pasien tak puas jaminan tidak baik 69% lebih besar proporsi pasien tak puas jaminan baik 39,5 %. Merujuk uji statistik melihat nilai *Continuity Correction* p -value = 0,008 (p -value $\leq 0,05$), H_0 ditolak H_a diterima maknanya terdapat korelasi signifikan jaminan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.¹⁴ Beda pada riset yang dilaksanakan Nurul W et al tahun 2023 pada temuannya menyebutkan terdapat korelasi jaminan kepuasan pasien rawat jalan nilai p value=0,052. Pada penelitiannya banyak responden menyebutkan puas tetapi masih ada menyebutkan tidak puas.¹²

Hasil melihat makin baik jaminan diberi petugas pelayanan, baik dalam bentuk pengetahuan, sopan santun, maupun rasa aman bagi pasien, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden juga meningkat. Dengan demikian, jaminan pelayanan sebagai aspek utama yang berperan atas kepuasan pasien secara keseluruhan.

Korelasi dimensi *assurance* dan kepuasan pasien terlihat jelas, karena pasien merasa tenang dan dijamin selama menerima pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dari sikap sopan tenaga medis saat melayani. Rasa aman dan kepastian untuk sembuh membuat pasien merasa puas. Ketika tenaga kesehatan menangani pasien dengan baik, pasien pun akan merasa aman dan anggap klinik sebagai pilihan utama untuk perawatan kesehatan di masa depan.¹¹

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Merujuk riset, tertera di Puskesmas Bestari Medan, 70,6% pasien hipertensi merasa puas dengan perhatian baik, sementara hanya 51,4% pasien puas dengan perhatian yang dianggap tidak baik. Total pasien merasa tidak puas dengan layanan buruk 48,6% lebih tinggi jumlah pasien tidak puas layanan baik 29,4%.

Temuan mendukung kajian yang dilakukan guna meneliti Hubungan perhatian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021, melihat proporsi kepuasan pasien terhadap perhatian baik berada pada angka 61,1 %, mengungguli perhatian tak baik yang hanya 31,7 %. Hal kepuasan, proporsi pasien tak puas pada perhatian buruk mencapai 68,3 %, dibanding 38,9 % perhatian yang baik. Merujuk uji statistik melihat nilai *Continuity Correction* p -value = 0,009 (p -value $\leq 0,05$) H_0 ditolak H_a diterima maknanya terdapat korelasi signifikan perhatian kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.¹⁴ Walaupun begitu, temuan berlawanan dengan hasil yang dipresentasikan Yosefina Jelina, analisisnya menemukan p value = 0,246 $> 0,05$, melihat H_0 diterima, bermakna tak terdapat korelasi empati juga kepuasan pasien di puskesmas Lengko Ajang Kabupaten Manggarai Timur tahun 2020.¹³

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat empati yang ditunjukkan oleh tenaga pelayanan, seperti kemampuan memahami kebutuhan dan kondisi pasien secara personal, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien

ARTIKEL PENELITIAN

cenderung meningkat. Oleh karena itu, empati yakni aspek utama yang harus ditingkatkan untuk menunjang mutu layanan lebih baik.

Penilaian dimensi empathy terlihat dari sikap petugas yang tidak membedakan status sosial pasien, menunjukkan perhatian, serta bersikap sabar dan pengertian. Dimensi ini sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien yang didorong oleh perhatian petugas kesehatan. Dukungan yang diberikan akan mendorong pasien untuk lebih terbuka tentang perasaannya.¹¹

Hubungan Bukti Langsung dengan Kepuasan Pasien Hipertensi di Puskesmas Bestari Medan Tahun 2025

Riset melihat di Puskesmas Bestari Medan, proporsi pasien hipertensi puas bukti langsung baik mencapai 69,9%, yang besar dibandingkan proporsi pasien puas atas bukti langsung tidak baik 49,1%. Rasio pasien tak puas terhadap bukti fisik/bukti langsung buruk 50,9% lebih tinggi daripada rasio pasien tak puas bukti fisik/bukti langsung baik 30,1%.

Temuan riset konsisten yang tujuannya meneliti Hubungan Antara Bukti langsung dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Balangan 2021. Analisis melihat ada 66,7 % pasien puas bukti fisik/bukti langsung baik, jauh lebih besar dibanding 30,2 % pasien puas bukti fisik/bukti langsung tidak baik. Data pasien tak merasa puas pada bukti nyata yang buruk 69,8 % lebih banyak dibanding pasien tak puas bukti fisik/bukti nyata baik 33,3 %. Uji statistik diperoleh nilai *Continuity Correction* $p\text{-value} = 0,001$ ($p\text{-value} \leq 0,05$), H_0 ditolak juga H_a diterima, bermakna adanya korelasi signifikan bukti fisik dan kepuasan rawat jalan di Puskesmas Batumandi.¹⁴ Riset ini tak selaras pada D, Risma tahun 2023 dalam penelitiannya menemukan tak adanya korelasi signifikan bukti langsung serta kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribee nilai signifikansi 0,053, bermakna $p > 0,05$ ($p > \alpha$).¹⁴

Temuan menunjukkan kondisi fisik dan penampilan nyata dalam lingkungan pelayanan, seperti kebersihan, kerapian, dan kelengkapan sarana, berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, perbaikan dan

pemeliharaan aspek-aspek fisik pelayanan perlu menjadi perhatian serius guna meningkatkan mutu layanan serta kepuasan pasien secara keseluruhan.

Bukti material mencakup aspek penampilan dan infrastruktur fisik petugas yang diinginkan, kondisi lingkungan juga menjadi indikator jelas dari layanan yang diberikan. Termasuk infrastruktur fisik: kebersihan, rapih, nyaman ruang administrasi, lengkap peralatan kesehatan, sarana di tiap lokasi, tampilan fisik klinik, tampilan tenaga medis.¹⁵

KESIMPULAN

1. Sebanyak 75% responden menilai kehandalan pelayanan baik, dan 25% menilai tidak baik.
2. Sebanyak 70,8% menilai pelayanan cepat tanggap, dan 29,2% menilai tidak cepat tanggap.
3. Sebanyak 64,6% menilai jaminan pelayanan baik, dan 35,4% menilai tidak baik.
4. Sebanyak 78,8% menilai empati petugas baik, dan 29,2% menilai tidak baik.
5. Sebanyak 76,3% menilai bukti langsung baik, dan 23,8% menilai tidak baik.
6. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan 65% responden puas, dan 35% tidak puas.
7. Terdapat korelasi signifikan kelima dimensi mutu pelayanan tingkat kepuasan pasien pada $p\text{-value} \leq 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Presiden RI, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan', Undang-Undang, 187315, 2023, 1–300.
- Antonius Rino Vanchapo and Magrifoh, Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia, 2022.
- Meriem Meisyaroh S, Murtini Murtini, and Haslinda Haslinda, 'Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di puskesmas', Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 12.03 (2023), 238–45
<<https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>>.

ARTIKEL PENELITIAN

- Resi Aryanti and Dian Paramitha Asyari, 'Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Hipertensi Di puskesmas Anak Air Kota Padang Tahun 2024', 3.2 (2024).
- Ince Ummi Kalsum Azis, La Ode Muhamad Sety, and Lade Albar Kalza, 'Hubungan Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di puskesmas Se-Kota Kendari Tahun 2022', *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 4.1 (2023), 1–9
<<https://doi.org/10.37887/jakk.v4i1.39134>>
- Nia Riski Putri, Guspianto Guspianto, and Hubaybah Hubaybah, 'Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022', *Jurnal Kesmas Jambi*, 6.2 (2022), 7–16
<<https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>>
- Fitri Hutagalung and Herbet Wau, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2.1 (2019), 16–25
<<https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>>.
- BPS, 'Dalam Angka Dalam Angka', Kota Kediri Dalam Angka, 2018, 1–68.
- Yuanda R, Suryanto D, Masyarakat FK, Kalimantan UI, Arsyad M, Banjari A. Artikel Riska Yuanda. Published online 2021:1-10.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3670.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.3662>
- Mashita DA, Racmawati E, Deharja A, Ardiyanto ET. Hubungan Kuantitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP: Literature Review. *J-REMI J Rekam Med dan Inf Kesehat*. 2022;3(2):177-189. doi:10.25047/j-remi.v3i2.2608.
- Yuliana; Marchamah DDR. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termom J Ilm Ilmu Kesehat Dan Kedokt*. 2024;2(1):235-246.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Termometer/article/view/2843>
- Muhamad Al Imran Rangga Putra, Puteri Fannya, Deasy Rosmala Dewi, Muniroh Muniroh. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Kecamatan Menteng. *J Med Nusantara*. 2025;3(2):49-58.
doi:10.59680/medika.v3i2.1802.
- Dewi, R., & Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3670.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.3662>
- Erpurini W. "Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala". *Sains Manaj*. 2021;7(1):75-88.
doi:10.30656/sm.v7i1.3330