



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PESISIR DESA KATELA DI PUSKESMAS
TIKEP KABUPATEN MUNA BARAT TAHUN 2023**

Waode Ningsih Agustina^{1*}, Yasnani², Agnes Mersatika Hartoyo³

¹²³Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo
ningsihagustina881@gmail.com¹, yasnani007@gmail.com², agnes_mersatika@yahoo.co.id³

INFO ARTIKEL

Kata kunci: Kualitas pelayanan,Kehandalan, Daya Tanggap,Bukti Fisik,Jaminan Empati.

***Korespondensi:**
Wa Ode Ningsih Agustina
Universitas Halu Oleo
Kampus Hijau Bumi Tridharma
Anduonohu, Kendari
Email:
ningsihagustina881@gmail.com

Copyright: © 2016 Author et al.
This is an open access article distributed under the terms of the [JAKK-UHO Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)
Published by Universitas Halu Oleo

Laman:
<http://ojs.uho.ac.id/index.php/jakk-uho>

Kode Etik:
-

Abstrak

Latar Belakang: Menurut data dari Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat pada tahun 2018-2023 dari 1.200 Penduduk Desa Katela, hanya sebanyak 143 orang yang mengunjungi Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat. Kunjungan tersebut dilakukan untuk pemeriksaan kesehatan atau mendapatkan layanan kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan ((kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*asurance*) dan empati (*emphaty*)) terhadap kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023.

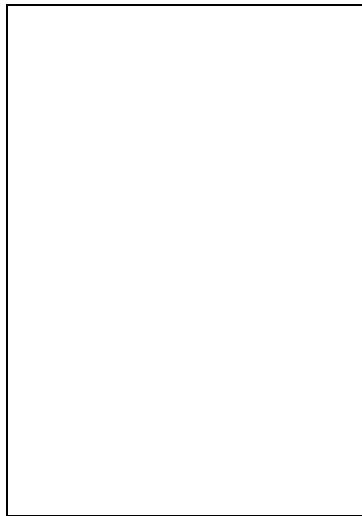
Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Survei analitik. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel yang dijadikan responden pada penelitian ini, sebanyak 105 orang yang berada di wilayah Pesisir Desa Katela Di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023 dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Analisis yang digunakan yaitu univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji chi-square

Hasil: Hasil penelitian terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*asurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat pesisir desa katela di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023 dengan nilai *p* value 0,000 dan 0,001 < 0,05.

Kesimpulan: Ada hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*asurance*) dan empati (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023.

Abstract

Background: The health services provided greatly influence patient satisfaction. Many BPJS participating patients complain about problems related to health services. Complaints from BPJS Health patients are that they often do not receive maximum service, such as rejection by BPJS Health patients, long service times and services for medicines that are sometimes inappropriate compared to patients who pay directly.



Objectives: to determine the difference in the level of patient satisfaction of BPJS participants and non-BPJS participants regarding the quality of health services at the Poasia Health Center, Kendari City in 2023.

Methods: This type of research is quantitative research with comparative methods and uses a cross sectional approach

Results:

The results of the research showed differences in satisfaction levels in the reliability dimension with a p-value of 0.003 ($p < 0.05$), there were differences in satisfaction levels in the responsiveness dimension with a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), there is no difference in the level of satisfaction in the physical evidence (tangible) dimension with a p-value of 0.713 ($p > 0.05$), there is no difference in the level of satisfaction in the insurance dimension with a p-value of 0.068 ($p > 0.05$). and there is a difference in the level of empathy satisfaction with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$) on the quality of health services at the Poasia Health Center in Kendari City in 2023.

PENDAHULUAN

Negara Indonesia memiliki garis pantai dengan panjang mencapai 95.181 Km. (Fathurrohman et al., 2013), menjadikan Indonesia sebagai negara dengan garis pantai terpanjang kedua di dunia setelah Kanada (Chamdareno et al., 2019). Sebesar 71% bagian dari keseluruhan wilayah Indonesia merupakan perairan laut dengan luas mencapai 5,8 Km² (Hambali et al., 2021).

Berdasarkan data WHO (*World Health Organization*), Diseluruh Amerika Serikat dan Eropa, kepuasan pasien memainkan peran yang sangat penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan. Selama 10 tahun terakhir, ke prolifrasian dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritasnya bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. (Martha Selfanay et al., 2022).

Kepuasan baik pasien ataupun masyarakat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien atau masyarakat, Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit maupun puskesmas meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan yang baik, dan perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien atau masyarakat (Mailintina et al., 2019)

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan umum yang memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Pelayanan puskesmas yang secara menyeluruh meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. (Fery dan Makhfudli, 2009)

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat digunakan dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry, Parasuraman (1985). Kelima karakteristik tersebut adalah: Pertama, *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kedua, *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ketiga, *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para staff untuk membentuk para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keempat, *assurance* (jaminan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Dan kelima yaitu *emphaty* (empati) yaitu keseriusa, perhatian, simpatik, dan pengertian.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada bulan Juli 2023 di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat, terdapat 15 ruangan dan 30 tenaga medis. Ruangan terdiri dari 1 ruangan dokter, 1 ruangan Kepala Puskesmas, ruangan farmasi, ruangan BPJS, ruangan kebidanan, ruangan bersalin, ruangan anak, laboratorium, dapur, dan 3 ruangan rawat inap serta ruang tunggu, sedangkan tenaga medis terdiri dari 2 dokter, 3 kefarmasian, 8 kesmas, 8 bidan dan 9 perawat.

Menurut data dari Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat pada tahun 2018-2023 dari 1.200 Penduduk Desa Katela, hanya sebanyak 143 orang yang mengunjungi Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat. Kunjungan tersebut dilakukan untuk pemeriksaan kesehatan atau mendapatkan layanan kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat. Data tersebut diambil dari 5 tahun terakhir mulai dari tahun 2018 sebanyak 21 pasien, 2019 sebanyak 16 pasien, 2020 sebanyak 43 pasien, 2021 sebanyak 36 pasien, 2022 sebanyak 23 pasien, dan tahun 2023 ini baru 4 pasien yang datang berkunjung. Pada tahun 2020-2021 terdapat banyak pasien dikarenakan masa pandemi covid-19.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Survei analitik. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel yang dijadikan responden pada penelitian ini, sebanyak 105 orang yang berada di wilayah Pesisir Desa Katela Di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023 dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Analisis yang digunakan yaitu univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023

| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------------------------|------------|----------------|
| Baik | 81 | 77,1% |
| Kurang Baik | 24 | 22,9 % |
| Total | 105 | 100 % |

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 105 responden masyarakat pesisir Desa Katela, terdapat 81 responden (77,1%) mengatakan baik pada variabel Kehandalan (*reliability*) terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat, sedangkan 24 responden (22,9%) mengatakan kurang baik pada variabel Kehandalan (*reliability*) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat.

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap perawat dan dokter diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman dan Valerie, 2001)

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023

| Daya Tanggap | Jumlah | Persentase (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Baik | 87 | 82,9 % |
| Kurang Baik | 18 | 17,1 % |
| Total | 105 | 100 % |

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa dari 105 responden masyarakat pesisir Desa Katela, terdapat 87 responden (82,9 %) mengatakan baik pada variabel daya tanggap (*responsive*) terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat, sedangkan 18 responden (17,1 %) mengatakan kurang baik pada variabel daya tanggap (*responsive*) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat.

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap perawat dan dokter dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari perawat dan dokter untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksiesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya (Tjiptono, 2012)

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023

| Jawaban (Baik/Kurang Baik) | Jumlah | Persentase (%) |
|----------------------------|------------|----------------|
| Baik | 92 | 87,6 % |
| Kurang Baik | 13 | 12,4 % |
| Total | 105 | 100 % |

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 105 responden masyarakat pesisir Desa Katela, terdapat 92 responden (87,6 %) mengatakan baik pada variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat, sedangkan 13 responden (12,4 %) mengatakan kurang baik pada variabel bukti fisik (*tangible*) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat

Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi puskesmas. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh perawat dan dokter sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman dan Valerie, 2001)

4. Jaminan (*Asurance*)

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Jaminan (*Asurance*) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023

| Jaminan (<i>Asurance</i>) | Jumlah | Persentase (%) |
|-----------------------------|------------|----------------|
| Baik | 86 | 81,9 % |
| Kurang Baik | 19 | 18,1 % |
| Total | 105 | 100 % |

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa dari 105 responden masyarakat pesisir Desa Katela, terdapat 86 responden (81,9 %) mengatakan baik pada variabel jaminan (*asurance*) terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat, sedangkan 19 responden (18,1 %) mengatakan kurang baik pada variabel jaminan (*asurance*) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat

Asuransi merupakan sebuah mekanisme perlindungan terhadap pihak tertanggung apabila mengalami resiko di masa yang akan datang dimana pihak tertanggung akan membayar premi guna mendapatkan ganti rugi dari pihak penanggung. Asuransi sebagai suatu perjanjian dimana terdapat pihak tertanggung yang membayar premi kepada pihak penanggung guna mendapatkan penggantian karena suatu keinginan, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang telah diharapkan yang kemungkinannya tidak pasti akan terjadi di masa yang akan datang (M.Nur Rianto,2012:212)

5. Empati (*Emphaty*)

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Empati Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat tahun 2023

| Empati (<i>Emphaty</i>) | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------------------|------------|----------------|
| Baik | 61 | 58,1 % |
| Kurang Baik | 44 | 41,9 % |
| Total | 105 | 100 % |

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa dari 105 responden masyarakat pesisir Desa Katela, terdapat 61 responden (58,1 %) mengatakan baik pada variabel empati (*emphaty*) terhadap pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat, sedangkan 44 responden (41,9 %) mengatakan kurang baik pada variabel empati (*emphaty*) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat

Menurut Hasyim (2012: 501) Empati adalah keadaan psikologis yang mendalam, seseorang menempatkan pikiran dan perasaan diri sendiri ke dalam pikiran dan perasaan orang lain yang dikenal maupun orang yang tidak dikenal.

6. Kepuasan

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023

| No | Kepuasan Masyarakat | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------------|------------|----------------|
| 1 | Puas | 87 | 82,9 % |
| 2 | Kurang Puas | 18 | 17,1 % |
| | Total | 105 | 100 % |

Sumber : Data Primer, Tahun 2023

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa dari 105 responden masyarakat pesisir Desa Katela, terdapat 87 responden (82,9 %) mengatakan puas pada terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat, sedangkan 18 responden (17,1 %) mengatakan kurang puas terhadap pelayanan Kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat.

Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, dan harapan. Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan prima sehingga setiap aparaturnya berkewajiban untuk berupaya memuaskan pasiennya (Yulianti, 2018).

7. Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Masyarakat

Tabel 7. Hubungan Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat

| Keandalan (<i>reliability</i>) | Frekuensi | | | | Total | P value | |
|-------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-----------|
| | Puas | | Kurang Puas | | | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Baik | 75 | 92,6 | 6 | 7,4 | 81 | 100 | P = 0,000 |
| Kurang Baik | 12 | 50,0 | 12 | 50,0 | 24 | 100 | |
| Total | 87 | 82,9 | 18 | 17,1 | 105 | 100 | |

Sumber : Data Primer, 2024

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh p-value = 0,000 dimana (p-value < α = 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara keandalan (*reliability*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023. Menurut Parasuraman dan Valerie, (2001), Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurfaiko Alfiani (2018) bahwa Keandalan (*reliability*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hubungan keandalan dengan kepuasan pasien adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap keandalan buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

8. Hubungan Daya Tanggap (*Responsive*) dengan Kepuasan Masyarakat

Tabel 8. Hubungan Daya Tanggap (*Responsive*) terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat

| Daya Tanggap (<i>Responsive</i>) | Frekuensi | | | | Total | P value | |
|---------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|----------|
| | Puas | | Kurang Puas | | | | |
| | N | % | N | % | N | | % |
| Baik | 77 | 88,5 | 10 | 11,5 | 87 | 100 | p= 0,001 |
| Kurang Baik | 10 | 55,6 | 8 | 44,4 | 18 | 100 | |
| Total | 87 | 82,9 | 18 | 17,1 | 105 | 100 | |

Sumber : Data Primer, 2024

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh p-value = 0,001 dimana (p-value < α = 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara daya tanggap (*responsive*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023. Menurut (Tjiptono, 2012), daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mirzafa Nurul Istiana (2019) bahwa daya tanggap (*responsive*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap maka kepuasan pasien juga akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

9. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Masyarakat

Tabel 9. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Masyarakat Pesisir Di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat

| Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | Frekuensi | | | | Total | P value | |
|------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-----------|
| | Puas | | Kurang Puas | | | | |
| | N | % | N | % | N | | % |
| Baik | 83 | 90,2 | 9 | 9,8 | 92 | 100 | p = 0,000 |
| Kurang Baik | 4 | 30,8 | 9 | 69,2 | 13 | 100 | |
| Total | 87 | 82,9 | 18 | 17,1 | 105 | 100 | |

Sumber : Data Primer, 2024

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ dimana ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023. Menurut (Tjiptono, 2012) bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dan kemampuan suatu puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara puskesmas jasa dalam menyajikan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mirzafa Nurul Istiana (2019) dan Puji Pertiwi bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu puskesmas dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik puskesmas yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara puskesmas jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pasien.

10. Hubungan Jaminan (*Asurance*) dengan Kepuasan Masyarakat

Tabel 10. Hubungan Jaminan (*Asurance*) terhadap Kepuasan Di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat

| Jaminan (<i>Asurance</i>) | Frekuensi | | | | Total | <i>P value</i> |
|--------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------|----------------|
| | Puas | | Kurang Puas | | | |
| | N | % | N | % | N | % |
| Baik | 80 | 93,0 | 6 | 7,0 | 86 | 100 |
| Kurang Baik | 7 | 36,8 | 12 | 63,2 | 19 | 100 |
| Total | 87 | 82,9 | 18 | 17,1 | 105 | 100 |

p = 0,000

Sumber : Data Primer, 2024

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ dimana ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tikep Kabupaten Muna Barat Tahun 2023. Menurut Latumaerissa (2011:447) dalam melayani para pasien diharapkan puskesmas dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan jasanya. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian bagi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mirzafa Nurul Istiana (2019) dan Puji Pertiwi yang dilakukan di RSUD Kota kendari bahwa jaminan (*assurance*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopan-santunan perawat dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap puskesmas, jaminan kepada pasien mencakup kemampuan, kesopan-santunan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau risiko keragu-raguan.

11. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Masyarakat

Tabel 11. Hubungan Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat

| Empati | Frekuensi | | | | Total | | P value |
|--------------|-----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|-----------|
| | Puas | | Kurang Puas | | N | % | |
| | N | % | N | % | | | |
| Baik | 59 | 96,7 | 2 | 3,3 | 61 | 100 | p = 0,000 |
| Kurang Baik | 28 | 63,6 | 16 | 36,4 | 44 | 100 | |
| Total | 87 | 82,9 | 18 | 17,1 | 105 | 100 | |

Sumber : Data Primer, 2024

Dari hasil uji *Chi Square* diperoleh p-value = 0,000 dimana (p-value < α = 0,05), yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023. Menurut Subagyo (2010: 538) empati merupakan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Empati adalah ketetapan mempedulikan serta perhatian secara pribadi ke pasien seperti jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan pasien tertarik kepada puskesmas, perhatian kepada pasien dan kebutuhan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maria Nafrida Ampu dan Fitriyaningsih, 2020 bahwa empati (*emphaty*) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pasien.

SIMPULAN

1. Ada hubungan antara variabel Keandalan (*reliability*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023
2. Ada hubungan antara variabel Daya Tanggap (*responsive*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023
3. Ada hubungan antara variabel Bukti Fisik (*tangible*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023
4. Ada hubungan antara variabel Jaminan (*asurance*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023
5. Ada hubungan antara Empati (*emphaty*) dengan kepuasan masyarakat pesisir Desa Katela Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat Tahun 2023.

SARAN

1. Puskesmas Tipek Kabupaten Muna Barat dapat lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama ini dan segera memperbaiki keluhan-keluhan pasien. Hal ini juga terbukti dari hasil penelitian bahwa variabel jaminan (*asurance*) memiliki hubungan yang paling rendah dimana terdapat keluhan pasien berupa petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan dan

kurangnya keramahan petugas administrasi dan masih lemahnya sistem pendataan pasien karena masih menggunakan sistem manual.

2. Diharapkan bagi pengguna jasa layanan kesehatan untuk tetap menjaga kebersihan lingkungan puskesmas dan menjaga ketertiban guna memperlancar kegiatan layanan kesehatan, dan harapan dapat memberikan masukan terkait layanan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional a: *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2020;02(05), 167–174.
2. Amri, A. D., Pratama, R. F., Setiawan, A. A., & S, M. I. *Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan pelayanan bpjs kesehatan di kota jambi dalam perspektif islam*. 2023;5, 99–118.
3. Gakoi, A. G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Faskes Dasar Trowulan Mojokerto. *Paradigma*, 2020;1–16. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/37369>
4. Hasanah, Y., Dai, R. M., & Sari, D. S. Implementasi Kebijakan Fungsi Puskesmas Selama Pandemi Covid 19 Di Puskesmas Margahayu Selatan Kabupaten Bandung. *Responsive*, 2021;3(4), 223. <https://doi.org/10.24198/responsive.v3i4.33339>
5. Indonesia, P. D. S.. *Penatalaksanaan Khusus Stroke Akut, PERSI : Jakarta*. 2011
6. Lautetu, L. M., Kumurur, V. A., & Warouw, F. Karakteristik Permukiman Masyarakat Pada Kawasan Pesisir Kecamatan Bunaken. *Karakteristik Permukiman Masyarakat Pada Kawasan Pesisir Kecamatan Bunaken*, 2019;6(1), 126–136.
7. Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. Peran Kualitas Layanan Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas Kabupaten Sumedang. *Jemap*, 2020;3(2), 287. <https://doi.org/10.24167/jemap.v3i2.2828>
8. TI, J. Halaman Sampul. *Jurnal Teknologi Informasi*, 2020;4(2). <https://doi.org/10.36294/jurti.v4i2.1845>
9. Umpung, F. D., Pertiwi, J. M., Ester, G., & Korompis, C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid 19. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 2020;1, 18–27.
10. Putra, Mahardhika. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2016”. Thesis. USU;2016.
11. Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. “Perilaku Pasien – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian”. Yogyakarta: 2013
12. Saraswati, Adinda. “Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit dr Gl. Tobing”. Skripsi. UMSU. 2018
13. Santoso, Singgih. “Statistik Multivariat Dengan SPSS”. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2017
14. Sudarni, Dwi. “Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan terhadap Mutu Layanan Rawat Inap di BRSUD Waled Kabupaten Cirebon”. Thesis. UI. 2009
15. Selfanay, Martha, Christian Bertom Pajung, and I. Wayan Gede Suarjana. "Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru." *Epidemia: Jurnal Kesehatan Masyarakat Unima* 2022; 47-52