

Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng

Angelivia Berliani*, Margareth Rosalinda Sapulete†, Henry Malcom Frank Palandeng†

Abstract

Background: Quality healthcare services are a crucial factor in achieving patient satisfaction. Studies conducted at several public health centers (Puskesmas) in Indonesia show that some patients are still dissatisfied with their services.

Aim: To describe patient satisfaction with healthcare services at two Public Health Center: Bahu and Pineleng, based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Methods: This is a quantitative descriptive study using a cross-sectional design. The sampling technique used purposive sampling. Data collection was conducted using a questionnaire.

Results: The picture of satisfaction at Bahu Public Health Center for tangible: 37.4% very satisfied, 46.7% satisfied, and 15.9% quite satisfied, reliability: 42.1% very satisfied, 48.6% satisfied, and 9.3% quite satisfied, responsiveness: 61.7% very satisfied, 31.8% satisfied, and 6.5% quite satisfied, assurance: 45.8% very satisfied, 43% satisfied, and 11.2% quite satisfied, empathy: 49.5% very satisfied, 40.2% satisfied, and 10.3% quite satisfied. Meanwhile, at Pineleng Public Health Center, tangible: 50.9% very satisfied, 41.7% satisfied, and 7.4% quite satisfied; reliability: 67.6% very satisfied, 25.9% satisfied, and 6.5% quite satisfied; responsiveness: 71.3% very satisfied, 24.1% satisfied, and 4.6% quite satisfied; assurance: 63% very satisfied, 30.6% satisfied, and 6.5% quite satisfied; empathy: 70.4% very satisfied, 25% satisfied, and 4.6% quite satisfied.

Conclusion: The majority of patients at both public health centers were very satisfied and satisfied across all dimensions.

Keywords: Patient satisfaction, health services, public health center

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan kesehatan bermutu menjadi faktor penting dalam meraih kepuasan pasien. Berdasarkan hasil studi di sejumlah puskesmas di Indonesia, masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan di puskesmas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan desain cross-sectional. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner.

Hasil: Gambaran kepuasan di Puskesmas Bahu untuk bukti fisik: 37,4% sangat puas, 46,7% puas, dan 15,9% cukup puas, keandalan: 42,1% sangat puas, 48,6% puas, dan 9,3% cukup puas, daya tanggap: 61,7% sangat puas, 31,8% puas, dan 6,5% cukup puas, jaminan: 45,8% sangat puas, 43% puas, dan 11,2% cukup puas, empati: 49,5% sangat puas, 40,2% puas, dan 10,3% cukup puas. Sementara itu di Puskesmas Pineleng, bukti fisik: 50,9% sangat puas, 41,7% puas, dan 7,4% cukup puas, keandalan: 67,6% sangat puas, 25,9% puas, dan 6,5% cukup puas, daya tanggap: 71,3% sangat puas, 24,1% puas, dan 4,6% cukup puas, jaminan: 63% sangat puas, 30,6% puas, dan 6,5% cukup puas, empati: 70,4% sangat puas, 25% puas, dan 4,6% cukup puas.

Kesimpulan: Sebagian besar pasien di kedua puskesmas merasa sangat puas dan puas pada seluruh dimensi.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan, puskesmas

Rekomendasi Kutipan:

Berliani A, Sapulete MR, Palandeng HMF. Gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng. *J Kedokt Komunitas Trop*. 2026;14(1):789–796.

* Program Studi Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi

† Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas, Fakultas Kedokteran, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia;

✉ margarethsapulete@yahoo.com

Pendahuluan

Satu dari beberapa fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia adalah puskesmas.¹ Mutu pelayanan puskesmas merupakan salah satu komponen penting untuk menciptakan kepuasan pasien.²

Pasien akan menganggap dirinya puas bila pelayanan yang diperoleh setara atau melampaui ekspektasinya.³ Sebaliknya, rasa tidak puas pasien timbul ketika pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien tidak memenuhi ekspektasinya.⁴

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan di sejumlah puskesmas yang ada di Indonesia, masih ada pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan di puskesmas. Penelitian Santoso menunjukkan dari 90 responden, 50 responden (55,6%) tidak puas atas pelayanan yang diterima di Puskesmas Aur Beduri Kabupaten Merangin.⁵ Pasumah et al menunjukkan bahwa sebanyak 37 dari 100 responden merasa tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Ranomuut Kota Manado. Sementara itu, di Puskesmas Wawonasa Kota Manado, sebanyak 55 dari 100 responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.⁶

Bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*) merupakan lima dimensi penilaian kualitas pelayanan kesehatan yang dapat diterapkan guna menilai kepuasan pasien.⁷ Dimensi tersebut harus dipenuhi oleh puskesmas untuk memberikan pelayanan kesehatan bermutu.⁸

Kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi puskesmas karena dapat digunakan untuk mengevaluasi program yang sedang berjalan dan mengidentifikasi bagian mana yang perlu ditingkatkan.⁹ Kepuasan pasien juga berdampak pada berbagai aspek, termasuk reputasi puskesmas dan kunjungan ulang pasien.¹⁰ Meningkatkan kepuasan pasien bermanfaat bagi puskesmas karena dapat meningkatkan loyalitas pasien dan

meningkatkan reputasi suatu puskesmas.¹¹

Puskesmas Bahu yang terletak di Kota Manado dan Puskesmas Pineleng yang terletak di Kabupaten Minahasa merupakan dua fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Perbedaan karakteristik wilayah kerja dari Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng, yaitu satu di perkotaan dan satu di pedesaan membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas wilayah kota dan desa. Pemilihan Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tingginya jumlah kunjungan pasien di kedua puskesmas tersebut.

Hasil wawancara singkat dengan tiga pasien di Puskesmas Bahu dan dua pasien di Puskesmas Pineleng menunjukkan bahwa para responden sudah puas dengan fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis dan petugas puskesmas lainnya. Namun, para responden tersebut menyatakan tidak puas dengan waktu tunggu pelayanan dan pengambilan obat. Pendapat para responden ini belum dapat mewakili seluruh pasien yang datang berobat di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian yang melibatkan lebih banyak responden. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus–November 2025 di Puskesmas Bahu, Kota Manado dan Puskesmas Pineleng, Kabupaten Minahasa.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng. Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Bahu setiap

harinya berkisar antara 120–130 pasien. Rata-rata jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Pineleng pada bulan Agustus 2024 hingga Juli 2025 sebanyak 3360 pasien. Sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 10%, kemudian ditambahkan 10% untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya *drop out*, sehingga diperoleh total sampel sebanyak 107 responden di Puskesmas Bahu dan 108 responden di Puskesmas Pineleng.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. Pasien yang pernah berobat lebih dari 1 kali, berusia 17–65 tahun, bersedia menjadi responden, serta dapat berkomunikasi dengan baik merupakan kriteria inklusi dalam penelitian ini. Adapun kriteria eksklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang mengisi kuesioner tidak lengkap dan petugas puskesmas tersebut.

Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner yang diadaptasi dari penelitian Bilatula *et al.*¹²

Hasil

Tabel 1 menunjukkan bahwa hampir setengah responden di Puskesmas Bahu berada pada kategori usia 17–25 tahun dengan jumlah responden sebanyak 36 responden (33,6%). Di Puskesmas Pineleng, hampir setengah responden berada pada kategori usia 17–25 tahun dan 26–35 tahun dengan jumlah masing-masing kategori sebanyak 24 responden (22,2%). Hampir seluruh responden di kedua puskesmas berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 79 responden (73,8%) dan 78 responden (72,2%). Sebagian besar responden di kedua puskesmas memiliki pendidikan terakhir SMA dengan jumlah responden sebanyak 65 responden (60,7%) dan 68 responden (63%). Hampir setengah dari responden di kedua puskesmas merupakan ibu rumah tangga dengan jumlah responden sebanyak 43 responden (40,2%) dan 51 responden (47,2%).

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden	Puskesmas Bahu		Puskesmas Pineleng	
	n	%	n	%
Jenis Kelamin				
Perempuan	79	73,8	78	72,2
Laki-laki	28	26,2	30	27,8
Umur				
17 - 25	36	33,6	24	22,2
26 - 35	23	21,5	24	22,2
36 - 45	13	12,1	18	16,7
46 - 55	16	15	22	20,4
56 - 65	19	17,8	20	18,5
Pendidikan Terakhir				
Tidak Sekolah	0	0	0	0
SD	3	2,8	7	6,5
SMP	4	3,7	9	8,3
SMA	65	60,7	68	63
Perguruan Tinggi	35	32,7	24	22,2
Pekerjaan				
Tidak Bekerja	11	10,3	7	6,5
Ibu Rumah Tangga	43	40,2	51	47,2
Swasta	18	16,8	23	21,3
Wirausaha	6	5,6	3	2,8
PNS/TNI/POLRI	10	9,3	7	6,5
Mahasiswa/Pelajar	7	6,5	3	2,8
Lainnya	12	11,2	14	13
Total	107	100	108	100

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien pada Dimensi Bukti Fisik

Kepuasan Pasien	Puskesmas Bahu		Puskesmas Pineleng	
	n	%	n	%
Sangat Puas	40	37,4	55	50,9
Puas	50	46,7	45	41,7
Cukup Puas	17	15,9	8	7,4
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	107	100	108	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Bahu dan Puskesmas

Pineleng puas dan sangat puas pada dimensi bukti fisik dengan jumlah responden sebanyak 50 responden (46,7%) dan 55 responden (50,9%).

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng puas dan sangat puas pada dimensi keandalan dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (48,6%) dan 73 responden (67,6%).

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng sangat puas pada dimensi daya tanggap dengan jumlah responden sebanyak 66 responden (61,7%) dan 77 responden (71,3%).

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng sangat puas pada dimensi jaminan dengan jumlah responden sebanyak 49 responden (45,8%) dan 68 responden (63%).

Tabel 6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng sangat puas pada dimensi empati dengan jumlah responden sebanyak 53 responden (49,5%) dan 76 responden (70,4%).

Diskusi

Kepuasan Pasien pada Dimensi Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan bentuk secara fisik yang nyata, meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, kondisi ruangan, serta penampilan petugas.¹³

Dimensi bukti fisik di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng dinilai sudah baik dan sangat baik oleh sebagian besar responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa cukup puas. Berdasarkan jawaban responden untuk setiap pertanyaan bukti fisik, yang masih perlu ditingkatkan pada kedua puskesmas adalah area parkir.

Hasil penelitian di Puskesmas Bahu sejalan dengan penelitian Rejeki et al yang

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien pada Dimensi Keandalan

Kepuasan Pasien	Puskesmas Bahu		Puskesmas Pineleng	
	n	%	n	%
Sangat Puas	45	42,1	73	67,6
Puas	52	48,6	28	25,9
Cukup Puas	10	9,3	7	6,5
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	107	100	108	100

Tabel 4. Distribusi Kepuasan Pasien pada Dimensi Daya Tanggap

Kepuasan Pasien	Puskesmas Bahu		Puskesmas Pineleng	
	n	%	n	%
Sangat Puas	66	61,7	77	71,3
Puas	34	31,8	26	24,1
Cukup Puas	7	6,5	5	4,6
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	107	100	108	100

Tabel 5. Distribusi Kepuasan Pasien pada Dimensi Jaminan

Kepuasan Pasien	Puskesmas Bahu		Puskesmas Pineleng	
	n	%	n	%
Sangat Puas	49	45,8	68	63
Puas	46	43	33	30,6
Cukup Puas	12	11,2	7	6,5
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	107	100	108	100

Tabel 6. Distribusi Kepuasan Pasien pada Dimensi Empati

Kepuasan Pasien	Puskesmas Bahu		Puskesmas Pineleng	
	n	%	n	%
Sangat Puas	53	49,5	76	70,4
Puas	43	40,2	27	25
Cukup Puas	11	10,3	5	4,6
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	107	100	108	100

menunjukkan bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Jajaway menyatakan puas pada dimensi bukti fisik, yaitu sebanyak 51 responden (53,7%).¹⁴ Hasil penelitian di Puskesmas Bahu juga sejalan dengan penelitian Syahputri et al, dimana sebagian besar responden menilai dimensi bukti fisik di Puskesmas Baniona sudah baik, yaitu sebesar 79,6%.¹⁵

Sementara itu, hasil penelitian di Puskesmas Pineleng sejalan dengan penelitian Zein yang menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik di Puskesmas Arjowinangun Malang sebesar 81% dan termasuk dalam kategori sangat puas.¹⁶ Hasil penelitian di Puskesmas Pineleng juga sejalan dengan penelitian Wullur et al, dimana mayoritas responden menilai dimensi bukti fisik di Puskesmas Wenang sudah sangat baik, yaitu sebesar 50%.¹⁷

Area parkir menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi setiap pemilik kendaraan.¹⁸ Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan, kebutuhan area parkir juga semakin bertambah.¹⁹ Keterbatasan area parkir menimbulkan kendala bagi pasien yang datang ke puskesmas dengan kendaraan pribadi, sehingga pasien harus memarkirkan kendaraannya di luar kawasan puskesmas.²⁰

Penelitian Marliyani et al menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik dimensi bukti fisik, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien.²¹

Kepuasan Pasien pada Dimensi Keandalan

Keandalan merujuk pada kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang ditawarkan.²²

Dimensi keandalan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng dinilai sudah baik dan sangat baik oleh sebagian besar responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang cukup puas.

Berdasarkan jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner, yang masih perlu ditingkatkan pada kedua puskesmas adalah pelayanan yang cepat dan tepat.

Hasil penelitian di Puskesmas Bahu sejalan dengan penelitian Hizkia et al, dimana dari 92 responden, sebanyak 52 responden (56,6%) puas, 24 responden (26,1%) sangat puas, dan 16 responden (17,4%) cukup puas pada dimensi keandalan di Puskesmas Padang Bulan Medan.²³ Hasil penelitian di Puskesmas Bahu juga sejalan dengan penelitian Syahputri et al, dimana sebagian besar responden menilai dimensi keandalan di Puskesmas Baniona sudah baik, yaitu sebesar 75,3%.¹⁵

Sementara itu, hasil penelitian di Puskesmas Pineleng sejalan dengan penelitian Tani (2023), yang menunjukkan 88 dari 90 responden (98%) menyatakan dimensi keandalan di Puskesmas Touluaan Minahasa Tenggara sangat memuaskan.²⁴ Hasil penelitian di Puskesmas Pineleng ini juga sejalan dengan penelitian Wullur et al, dimana mayoritas responden menilai dimensi keandalan di Puskesmas Wenang sudah sangat baik, yaitu sebesar 67,3%.¹⁷

Pelayanan yang cepat berarti petugas kesehatan mampu memberikan tindakan medis dan administrasi secara efisien. Kecepatan dalam pelayanan ini penting agar pasien dapat memperoleh penanganan tepat waktu, terutama pada kondisi darurat. Pelayanan yang cepat juga dapat mengurangi waktu tunggu, memberikan pengalaman positif, dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain cepat, pelayanan juga harus tepat. Pelayanan yang tepat berarti pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan kondisi pasien. Pelayanan yang tepat juga mencakup penyampaian informasi serta edukasi yang sesuai dengan kondisi pasien dan pilihan terapinya.²⁵

Penelitian Marliyani menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari dimensi keandalan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1. Temuan tersebut menunjukkan

bahwa semakin baik dimensi keandalan, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien.²¹

Kepuasan Pasien pada Dimensi Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan kesiapsiagaan atau respon petugas dalam membantu pasien serta memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.²²

Dimensi daya tanggap di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng dinilai sudah sangat baik oleh sebagian besar responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang cukup puas. Berdasarkan jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner, yang masih perlu ditingkatkan di Puskesmas Bahu adalah kesediaan tenaga medis mendengar keluhan pasien dengan seksama. Sementara itu, yang masih perlu ditingkatkan di Puskesmas Pineleng adalah ketanggapan tenaga medis dan non medis dalam melayani pasien.

Hasil penelitian di kedua puskesmas ini sejalan dengan penelitian Ivana et al yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap di Puskesmas Pembantu Pararapak, baik harapan maupun kenyataan berada dalam kategori sangat puas yaitu sebesar 71,1%.²⁶ Hasil penelitian di kedua puskesmas ini juga sejalan dengan penelitian Wullur et al, dimana mayoritas responden menilai dimensi daya tanggap di Puskesmas Wenang sudah sangat baik, yaitu sebesar 62,7%.¹⁷

Salah satu langkah penting dalam membangun komunikasi efektif adalah mendengarkan dengan saksama. Petugas kesehatan perlu memberikan perhatian penuh pada pasien ketika pasien menyampaikan keluhan dan pengalamannya. Cara ini tidak hanya membantu petugas kesehatan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan, tetapi juga menunjukkan kepedulian dan empati kepada pasien. Dokter yang mendengarkan keluhan pasien dengan saksama akan lebih memahami kondisi pasien dan dapat memberikan penanganan yang lebih tepat.²⁷

Ketanggapan petugas dalam melayani pasien sangatlah penting karena petugas yang tanggap dalam melayani pasien dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.²⁸ Petugas kesehatan dapat dikatakan memiliki ketanggapan yang baik apabila mampu membantu pasien, memberikan pelayanan sesuai prosedur, memenuhi harapan pasien, dan meningkatkan kecepatan pelayanan.²⁹

Penelitian Hidayatullah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik dimensi daya tanggap, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien.³⁰

Kepuasan Pasien pada Dimensi Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan petugas tentang pengetahuan terhadap suatu layanan yang tepat, jaminan keselamatan, skill dalam memberikan keamanan serta meyakinkan pasien terhadap suatu pelayanan.²²

Dimensi jaminan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng dinilai sudah sangat baik oleh sebagian besar responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang cukup puas. Berdasarkan jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner, yang masih perlu ditingkatkan di kedua puskesmas adalah penyediaan obat-obatan dan alat medis yang lengkap.

Hasil penelitian di kedua puskesmas ini sejalan dengan penelitian Ivana et al yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi jaminan di Puskesmas Pembantu Pararapak berada pada kategori sangat puas dengan persentase harapan 64,4% dan kenyataan 60%.²⁶ Hasil penelitian di kedua puskesmas ini juga sejalan dengan penelitian Wullur et al, dimana mayoritas responden menilai dimensi jaminan di Puskesmas Wenang sudah sangat baik, yaitu sebesar 61,8%.¹⁷

Ketersediaan obat-obatan di fasilitas

kesehatan, terutama puskesmas, merupakan komponen penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Ketika obat yang diperlukan tidak tersedia tepat waktu, proses pemulihan pasien dapat terganggu dan risiko terjadinya komplikasi meningkat, terutama bagi pasien yang memiliki penyakit kronis atau infeksi menular. Tidak lengkapnya obat-obatan juga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas serta menurunkan minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang ada.³¹

Penelitian Hidayatullah menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik dimensi jaminan, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien.³⁰

Kepuasan Pasien pada Dimensi Empati

Empati merupakan bentuk perhatian secara individual yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien.²²

Dimensi empati di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng dinilai sudah sangat baik oleh sebagian besar responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa cukup puas. Berdasarkan jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner, yang perlu ditingkatkan di kedua puskesmas adalah kesediaan petugas dalam membantu pasien yang datang.

Hasil penelitian di kedua puskesmas ini sejalan dengan penelitian Puskesmas Gadingrejo yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata dimensi empati di sebesar 88,43% dan Puskesmas Wates sebesar 90,51% berada pada kategori sangat puas.³² Hasil penelitian di kedua puskesmas ini juga seperti hasil mayoritas responden di Puskesmas Wenang yang menilai dimensi empati sudah sangat baik, yaitu sebesar 68,2%.¹⁷

Petugas harus siap dan bersedia membantu pasien atau masyarakat dengan memberikan

pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Prosedur yang tidak jelas serta membiarkan pasien menunggu dalam waktu yang lama dapat menimbulkan pandangan negatif pada kualitas pelayanan, termasuk menunjukkan ketidakmampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat.²

Penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari dimensi empati terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di puskesmas. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi empati, maka akan semakin tinggi kepuasan pasien.³⁰

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik di Puskesmas Bahu sebagian besar responden puas, sementara di Puskesmas Pineleng sebagian besar responden sangat puas. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi keandalan di Puskesmas Bahu sebagian besar responden puas, sementara di Puskesmas Pineleng sebagian besar responden sangat puas. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi daya tanggap di Puskesmas Bahu dan Puskesmas Pineleng sebagian besar responden sangat puas. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi jaminan di dua puskesmas ini sebagian besar responden sangat puas. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati di kedua puskesmas sebagian besar responden sangat puas.

Daftar Pustaka

1. Faiz MN, Ritonga FR, Anjaini N, Sukma A, Sembiring P. Kajian literatur: faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan kesehatan di rumah sakit. *J Kolaboratif Sains*. 2025;8(5):2212-2217. doi:10.56338/jks.v8i5.7453
2. Syamsuar, Sudirman, Moh. Andri. Studi pengorganisasian terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten

- Donggala. *J Kolaboratif Sains*. 2020;3(5):243-251. doi:10.56338/jks.v3i5.1722
3. Rahmadani H, Nurmaty D, Wahidin M, Shorayasari S. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Marga Mulya Kota Bekasi Utara tahun 2024. *Gudang J Multidisiplin Ilmu*. 2024;2(9):18-23.
 4. Agustina D, Zahara A, Septiani S, Syahri M. Pengaruh mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien puskesmas di Indonesia. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(2):1553-2558.
 5. Santoso T. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Aur Beduri Kecamatan Nalo Tantan Kabupaten Merangin tahun 2021. *J Kesehat Dan Sains Terap*. 2021;7(2):58-66.
 6. Pasumah AB, Korompis GEC, Rumayar AA. Perbedaan tingkat kepuasan pasien pada puskesmas dengan status akreditasi dasar dan madya di Kota Manado. *Kesmas*. 2021;10(6):48-54.
 7. Effendi K. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):82-90. doi:10.55541/emj.v3i2.127
 8. Melliniawati T, Syari W, Chotimah I. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang tahun 2022. *Promotor*. 2023;6(4):431-439. doi:10.32832/pro.v6i4.276
 9. Tenda AKS, Tampi JRE, Rogahang JJ. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Siloam Sonder. *Productivity*. 2021;2(7).
 10. Yunus NM, Abdullah MZ, Ramdan NF binti. The impact of healthcare service quality on patient satisfaction at university health center. *Inf Manag Bus Rev*. 2024;16(3):440-451.
 11. Ferreira D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*. 2023;11(5):693. doi:10.3390/healthcare11050639
 12. Bilatula V, Lasalewo T, Junus S. Kepuasan pasien puskesmas terhadap kualitas layanan dengan metode servqual dan quality function deployment (QFD). *J Ilm Manaj dan Bisnis*. 2024;6(3):1585-1592.
 13. Gaghana VF, Siagian IE., Palandeng HM., Monintja T. Tingkat kepuasan pasien universal coverage terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *J Kedokt Komunitas dan Trop*. 2014;2(1).
 14. Rejeki YF, Fauziyah R, Herdian F, Handayani A. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan dalam gedung Puskesmas Jajaway Kota Bandung. *Kisi Berkelanjutan Sains Medis dan Kesehat*. 2024;1(3):1-8.
 15. Syahputri US, Littik SKA, Dodo DO. Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baniona Kecamatan Wotan Ulumado Kabupaten Flores Timur. *Med Alkhairaat J Penelit Kedokt dan Kesehat*. 2025;7(2):1038-1047.
 16. Zein ER, Badrisyah AA. Tinjauan tingkat kepuasan pasien berdasarkan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan Puskesmas Arjowinangun Malang. *J Inf Kesehat Indones*. 2024;10(2):13-27.
 17. Wullur RRR, Sapulete MR, Wariki WMV. Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. *J Kedokt Komunitas dan Trop*. 2023;11(2):493-498. doi:10.51171/jms.v8i1.365
 18. Abbas RY. Tanggung jawab hukum pengelola parkir atas kehilangan dan kerusakan kendaraan bermotor: perspektif perlindungan konsumen. *J Lex Theory*. 2024;5(2):850-860.
 19. Amara G, Yermadona H, Dewi S. Analisis kapasitas lahan parkir di Puskesmas Gulai Bancah Kecamatan Mandiangin Koto Selayan Kota Bukittinggi. *Eng Comput Sci J*. 2024;1(1):1-8.
 20. Thamrin MH, Tosungku LOAS, Gunawan S. Analisis kualitas pelayanan kesehatan dengan metode healthqual dan importance performance analysis (IPA). *Jutin J Tek Ind Terintegrasi*. 2025;8(2):2038-2047.
 21. Marliyani, Ilmi MB, Ernadi E, Ariyanto E. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 tahun 2022. *Heal Res J Indones*. 2023;1(5):190-195.
 22. Prasastin OV, Rahmah ASN. Buku ajar: manajemen mutu pelayanan kesehatan I. Widina Media Utama; 2025.
 23. Hizkia I, Sitepu FB, Siahaan SA. Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat Puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2023. *Innov J Soc Sci Res*. 2023;3(5):4411-4419.
 24. Tani AA, Telew A, Pajung CB. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Touluaan Kabupaten Minahasa Tenggara. *J Ilm Kesehat Manad*. 2023;2(1):1-9.
 25. Mawarti S, Arsyad M, Gunade DT. Kualitas pelayanan kesehatan poli umum pada Puskesmas Banua Lawas Kabupaten Tabalong. *J Pelayanan Publik*. 2024;1(4).
 26. Ivana T, Desi Taraneti, Permana LI. Analisa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *J Keperawatan Suaka Insa*. 2020;5(1):133-142.
 27. Askar M, Hasfat H. Berpikir kritis: panduan komprehensif untuk mahasiswa kesehatan. Penerbit Nasmedia; 2024.
 28. Husni MAR, Aini N. Tinjauan kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran online berbasis whatsapp dan telepon pasien rawat jalan di RSUD Anna Medika Madura. *Jurmiki*. 2024;4(1):61-67.
 29. Yani RWE, Handayani ATW, Kiswaluyo, Hadnyanawati H, Dwiatmoko S, Misrohmasari EAA. Buku ajar praktek kerja lapang manajemen pelayanan kesehatan (PKL MPK). UPT Penerbitan Universitas Jember; 2021.
 30. Hidayatullah DS. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Panarukan. *Heal Med Sci*. 2024;1(2):1-14. doi:10.47134/phms.v1i2.42
 31. Fatmalika T, Yuwindry I, Mukti YA, Atmaja DS. Evaluasi ketersediaan obat puskesmas wilayah Kota Banjarmasin tahun 2024. *Sentri J Ris Ilmiah*. 2025;4(8):1469-1478.
 32. Yulinda G, Pratiwi M, Yanti E, Putri DK. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode servqual Di Puskesmas Kecamatan Gadingrejo. *J Ilm Wahana Pendidik*. 2025;11(4.A):111-127.