

## Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam Memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar Tahun 2024

Anis Miska. MZ<sup>1\*</sup>, Farrah Fahdhienie<sup>2</sup>, Verra Nazhira<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Jurusan Adminitrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia

Email: [anismiska@gmail.com](mailto:anismiska@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [farrah.fahdhienie@gmail.com](mailto:farrah.fahdhienie@gmail.com)<sup>2</sup>, [veraveraeyabogor@gmail.com](mailto:veraveraeyabogor@gmail.com)<sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi: [anismiska@gmail.com](mailto:anismiska@gmail.com)

**Abstract.** *The utilization of community health centers remains challenging, although primary health care facilities continue to develop. This study was conducted to examine the determinants associated with the level of satisfaction among residents of Seumet Village regarding the healthcare services delivered by Montasik Community Health Center in Aceh Besar. This study employed an analytical descriptive design using a cross-sectional approach. The study population comprised 495 residents of Seumet Village, while 84 respondents were selected using the Slovin formula. Primary data were gathered through interviews guided by structured questionnaires, while secondary data were derived from health agencies and pertinent literature sources. The independent variables encompassed reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible aspects, whereas community satisfaction was positioned as the dependent variable. Data analysis was undertaken through univariate and bivariate procedures, with the Chi-square test applied at a 95% confidence interval. The findings revealed that each dimension of service quality had a statistically meaningful relationship with the level of community satisfaction. Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence contributed to service experiences perceived as satisfactory. The health center is advised to improve service accuracy, staff responsiveness, procedural certainty, friendliness, facility comfort, administrative flow, communication, and supporting infrastructure for residents on an ongoing basis.*

**Keywords:** Assurance; Community Satisfaction; Reliability; Responsiveness; Tangible Evidence.

**Abstrak.** Pemanfaatan puskesmas masih menghadapi kendala meskipun fasilitas pelayanan kesehatan dasar terus berkembang. Riset ini diarahkan untuk menelaah berbagai determinan yang berasosiasi dengan derajat kepuasan masyarakat Desa Seumet terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Montasik, Aceh Besar. Riset ini menerapkan rancangan deskriptif analitik dengan pendekatan potong lintang (*cross-sectional*). Riset ini melibatkan seluruh masyarakat Desa Seumet sebagai populasi, yakni sebanyak 495 jiwa. Dari jumlah tersebut, ditetapkan 84 responden sebagai sampel melalui kalkulasi menggunakan rumus Slovin. Data primer dihimpun melalui proses wawancara yang berpedoman pada kuesioner, sementara data sekunder ditelusuri dari instansi kesehatan serta berbagai rujukan yang relevan. Variabel bebas dalam riset ini mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik, sedangkan kepuasan masyarakat ditempatkan sebagai variabel terikat. Pengolahan data dilakukan melalui analisis univariat dan bivariat, dengan penerapan uji *Chi-square* pada taraf kepercayaan 95%. Temuan riset mengindikasikan bahwa setiap dimensi mutu pelayanan berasosiasi secara signifikan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik turut menjadi unsur penentu dalam membangun pengalaman layanan yang dipersepsikan memuaskan oleh masyarakat. Puskesmas disarankan meningkatkan ketepatan layanan, respons petugas, kepastian prosedur, keramahan, serta kenyamanan fasilitas. Temuan ini dapat menjadi dasar evaluasi mutu pelayanan kesehatan tingkat pertama, khususnya dalam memperbaiki alur administrasi, komunikasi petugas, dan sarana pendukung bagi masyarakat di wilayah kerja puskesmas setempat secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Bukti Fisik; Daya Tanggap; Jaminan; Keandalan; Kepuasan Masyarakat.

### 1. LATAR BELAKANG

Kesehatan dapat dipahami sebagai keadaan kesejahteraan yang mencakup aspek jasmani, kejiwaan, spiritual, serta sosial, sehingga seseorang mampu menjalankan kehidupan secara produktif, baik dalam ranah sosial maupun ekonomi, sebagaimana diamanatkan dalam

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Dalam perspektif HL Blum, derajat kesehatan masyarakat ditentukan oleh keterpautan berbagai unsur, meliputi perilaku individu, kondisi lingkungan, faktor keturunan, serta mutu pelayanan kesehatan yang tersedia. Pelayanan kesehatan menempati posisi krusial karena bertalian secara langsung dengan keterjangkauan masyarakat terhadap berbagai ikhtiar kesehatan, baik yang bersifat promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dasar yang berada paling dekat dengan kehidupan masyarakat. Fasilitas ini berfungsi sebagai pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan publik dan individu, dengan orientasi utama pada kegiatan promotif serta preventif sesuai wilayah tanggung jawabnya (Permenkes No. 75, 2014).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dasar menjadi indikator penting dalam menilai keberteruntungan penyelenggaraan puskesmas. Secara umum, pemanfaatan layanan kesehatan di Indonesia telah berjalan cukup baik, melainkan masih terdapat wilayah yang menghadapi kendala dalam meningkatkan kunjungan masyarakat. Keadaan tersebut tercermin dari masih minimnya pemanfaatan layanan puskesmas, yang diproyeksikan hanya sekitar 32,14% dari total penduduk Indonesia. Padahal, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 menempatkan puskesmas sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki fungsi strategis dalam mengemban penyelenggaraan layanan kesehatan masyarakat sekaligus pelayanan kesehatan perseorangan. Secara nasional hingga Desember 2020, puskesmas yang tersedia berjumlah 10.205 unit, dengan komposisi 4.119 unit berstatus rawat inap dan 6.086 unit lainnya merupakan puskesmas nonrawat inap.

Walaupun ketersediaan fasilitas puskesmas menunjukkan kecenderungan bertambah, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum terlepas dari beragam hambatan. Salah satu problematika yang kerap mengemuka ialah belum maksimalnya partisipasi masyarakat sebagai pihak utama yang menjadi sasaran pelayanan kesehatan tingkat pertama. Puskesmas tidak semata berfungsi sebagai tempat berobat, melainkan juga sebagai pusat pemberdayaan masyarakat di bidang kesehatan. Oleh karena itu, keberteruntungan pelayanan dapat dilihat dari tingkat kunjungan masyarakat terhadap layanan yang tersedia (Thabrany, 2015).

Pemanfaatan layanan kesehatan dapat ditelaah dengan merujuk pada teori Andersen. Andersen (1974 dalam Notoatmodjo, 2012) menjelaskan bahwa penggunaan layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor predisposisi, kemampuan, dan kebutuhan. Faktor predisposisi meliputi ciri-ciri demografis, tatanan sosial, serta keyakinan individu terhadap kesehatan. Sementara itu, faktor pemungkin mencakup sumber daya keluarga, keterjangkauan akses, tingkat pengetahuan, sikap petugas kesehatan, kualitas layanan, pembiayaan, dan

ketersediaan informasi medis. Sementara itu, faktor kebutuhan berkaitan dengan kondisi kesehatan yang mendorong seseorang mencari layanan. Kerangka ini memperlihatkan bahwa keputusan masyarakat menggunakan puskesmas tidak semata ditentukan oleh keberadaan fasilitas, melainkan juga oleh persepsi, akses, kemampuan ekonomi, pengalaman pelayanan, dan kebutuhan kesehatan.

Puskesmas Montasik dimaknai sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Aceh Besar yang berada di sebelah timur Kota Banda Aceh. Wilayah kerjanya mencakup 30 desa, termasuk Desa Seumet. Data kunjungan memperlihatkan adanya penurunan pemanfaatan layanan, yaitu 15.220 kunjungan pada 2019, menurun menjadi 9.033 kunjungan pada 2020, dan kembali turun menjadi 8.560 kunjungan pada 2021. Penurunan tersebut antara lain berkaitan dengan pandemi COVID-19 serta rendahnya kesadaran masyarakat untuk berobat sejak dini. Desa Seumet termasuk wilayah dengan tingkat pemanfaatan puskesmas yang masih rendah.

Berdasarkan wawancara awal, rendahnya pemanfaatan layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat pendidikan, keterjangkauan, waktu tunggu, serta persepsi sehat dan sakit. Sebagian masyarakat cenderung datang ke puskesmas ketika penyakit sudah memburuk atau tidak membaik setelah melakukan pengobatan sendiri. Selain itu, proses pendaftaran, pemeriksaan, dan pengambilan obat dinilai membutuhkan waktu cukup lama karena pencarian rekam medis masih manual dan jumlah petugas terbatas. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman masyarakat saat menggunakan layanan kesehatan.

Kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian utama karena berkaitan erat dengan kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pasien dimaknai sebagai elemen penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan karena menggambarkan respons setelah memperoleh layanan dan membandingkannya dengan harapan awal (Purnamasari, 2020). Dalam konteks puskesmas, kepuasan masyarakat dapat ditentukan oleh mutu keandalan layanan, ketangkasan dalam merespons kebutuhan pasien, kepastian jaminan pelayanan, perhatian empatik petugas, serta kelayakan bukti fisik yang tersedia. Dimensi tersebut perlu ditelaah karena layanan yang diselenggarakan secara sigap, akurat, santun, menumbuhkan keyakinan, serta ditopang oleh sarana yang layak dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas.

Bertolak dari paparan tersebut, riset ini diarahkan untuk menelaah berbagai faktor yang memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat Desa Seumet terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Montasik. Riset difokuskan pada hubungan “keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dengan kepuasan masyarakat”. Temuannya

diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai rujukan evaluatif bagi puskesmas, dinas terkait, serta riset selanjutnya mengenai mutu pelayanan kesehatan primer.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Pelayanan kesehatan dapat dipahami sebagai hak dasar bagi setiap orang sekaligus komponen utama dalam ikhtiar meningkatkan taraf kesehatan masyarakat. Pelayanan ini meliputi serangkaian ikhtiar promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diarahkan untuk merawat, mengoptimalkan, melindungi dari risiko penyakit, mengobati, serta mengembalikan kondisi kesehatan, baik bagi perseorangan maupun kelompok masyarakat. Pelayanan kesehatan yang ideal semestinya tersedia secara berkelanjutan, dapat diterima oleh masyarakat, mudah diakses, terjangkau, serta memiliki mutu yang memadai (Azwar, 2010). Dalam pelayanan dasar, puskesmas berperan sebagai sarana pelayanan kesehatan primer yang menitikberatkan pelaksanaan upaya promotif dan preventif dalam cakupan wilayah tanggung jawabnya.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merujuk pada penggunaan sarana layanan yang telah tersedia, baik dalam bentuk pelayanan rawat jalan, rawat inap, kunjungan ke rumah pasien, maupun jenis layanan kesehatan lain yang dibutuhkan (Mubarak & Cahyatin, 2009). Andersen dan Newman (1973) menjelaskan bahwa kajian pemanfaatan layanan bertujuan menggambarkan hubungan antara faktor penentu dan penggunaan layanan, merencanakan kebutuhan, mengidentifikasi ketidakseimbangan pelayanan, serta mengevaluasi program kesehatan. Andersen dalam Ziana (2019) mengemukakan bahwa pemanfaatan layanan dipengaruhi oleh karakteristik predisposisi, pendukung, dan kebutuhan. Pendidikan, pekerjaan, sikap, persepsi, pengetahuan, ketersediaan fasilitas, waktu tunggu, jaminan kesehatan, dan aksesibilitas menjadi faktor yang dapat memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan puskesmas.

Sikap, persepsi, dan pengetahuan berperan penting dalam membentuk perilaku pencarian pelayanan kesehatan. Wulandari et al. (2016) menjelaskan bahwa sikap berkaitan dengan respons individu terhadap layanan, sedangkan Mujiati dan Pradono (2014) menyatakan bahwa persepsi terbentuk melalui proses kognitif dalam memahami informasi dari lingkungan. Junaidi dan Yunita (2013) menemukan bahwa Pengetahuan dan sikap terbukti memiliki keterkaitan bermakna dengan pemanfaatan puskesmas, yang ditunjukkan oleh nilai  $p = 0,000$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Selain itu, durasi tunggu yang berkepanjangan berpotensi mereduksi kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk memilih alternatif pelayanan kesehatan lainnya (David et al., 2014). Akses terhadap pelayanan kesehatan juga semestinya dapat dijangkau

tanpa terkendala faktor geografis, sosial, ekonomi, kelembagaan, maupun perbedaan bahasa (Masita et al., 2015).

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat. Parasuraman et al. (1988) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima aspek pokok, yaitu “*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*”. Aspek *tangible* atau bukti fisik mencakup fasilitas, perlengkapan, kenyamanan tempat pelayanan, dan tampilan petugas. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* memperlihatkan kesediaan petugas membantu pasien secara cepat dan tepat. *Assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan. Sementara itu, *empathy* berkaitan dengan perhatian, komunikasi, keramahan, dan pelayanan tanpa diskriminasi (Hardiyansyah, 2011).

Kepuasan pasien dimaknai sebagai derajat penilaian emosional yang muncul setelah pelayanan yang diperoleh dibandingkan dengan ekspektasi yang telah dimiliki sebelumnya (Pohan dalam Az-Zahroh, 2017). Gurning (2018) menjelaskan bahwa kepuasan dimaknai sebagai respons pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja aktual. Apabila layanan sesuai harapan, kepuasan akan meningkat, sedangkan ketidaksesuaian dapat menimbulkan ketidakpuasan (Kotler, 2002). Pohan dalam Marampa et al. (2022) menyebutkan bahwa kepuasan dapat diukur melalui akses, mutu, proses, hubungan antar manusia, dan sistem layanan kesehatan

### **3. METODE PENELITIAN**

Riset ini menggunakan desain deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*, yaitu seluruh variabel bebas dan terikat diukur dalam satu waktu yang sama guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Montasik (Notoatmodjo, 2012). Riset dilaksanakan di Desa Seumet, Kecamatan Montasik, Kabupaten Aceh Besar, pada 12 sampai 23 Agustus 2023.

Populasi riset adalah seluruh masyarakat Desa Seumet sebanyak 495 jiwa. Besaran sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% sebagaimana mengacu pada Notoatmodjo (2010), sehingga diperoleh 84 responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan bantuan kuesioner. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti Dinas Kesehatan Provinsi Aceh, Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota, Puskesmas Montasik, dokumen profil puskesmas, serta literatur lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

Variabel dependen dalam riset ini adalah tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan variabel independen meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan.

Data diolah melalui pemeriksaan kelengkapan, pemberian kode, pemindahan ke tabel kerja, dan penyajian distribusi frekuensi sebagaimana mengacu pada Budiarto (2002). Analisis univariat digunakan untuk memaparkan sebaran data pada setiap variabel, sedangkan analisis bivariat diterapkan untuk menilai keterkaitan antarvariabel yang diteliti. Uji *Chi-square* digunakan sebagai teknik statistik dengan taraf signifikansi 95% atau  $p < 0,05$ , dan seluruh proses pengolahan data dilakukan melalui SPSS versi 22. Dasar penarikan keputusan merujuk pada Arikunto (2014), yakni apabila nilai  $p < 0,05$ , maka hubungan antarvariabel yang diuji dinyatakan signifikan atau bermakna secara statistik.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

##### *Karakteristik Responden*

Profil responden pada penelitian ini ditinjau berdasarkan beberapa aspek demografis, yaitu tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin. Berdasarkan Tabel 1, responden didominasi oleh kelompok pendidikan dan umur tertentu sesuai temuan pengolahan data. Informasi ini memperlihatkan gambaran awal mengenai latar belakang masyarakat yang menjadi pengguna layanan puskesmas.

**Tabel 1.** Sebaran Karakteristik Responden dalam Pemanfaatan Puskesmas Montasik Tahun 2024.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Pendidikan	SD	8	9,5
	SLTP	7	8,3
	SLTA	34	40,5
	Perguruan Tinggi	35	41,7
	Total	84	100
Umur	18 sampai 22 tahun	11	10,5
	23 sampai 30 tahun	18	17,8
	31 sampai 39 tahun	20	26,3
	40 sampai 49 tahun	24	34,9
	50 sampai 58 tahun	11	10,5
Total	84	100	
Jenis Kelamin	Laki-laki	27	32,1
	Perempuan	57	67,9
	Total	84	100

Sumber: Data primer, diolah Januari 2024

### *Analisis Univariat*

Analisis univariat dimanfaatkan untuk memaparkan pola sebaran kepuasan masyarakat serta kelima aspek mutu pelayanan yang diteliti. Berdasarkan Tabel 2, kepuasan masyarakat dilihat dari penilaian terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan variabel independen mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Temuan ini memberikan gambaran umum mengenai aspek pelayanan yang dinilai baik maupun kurang oleh responden.

**Tabel 2.** Sebaran Variabel Penelitian dalam Pemanfaatan Puskesmas Montasik Tahun 2024.

<b>Variabel</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kepuasan Masyarakat	Puas	53	63,1
	Kurang Puas	31	36,9
	Total	84	100
Keandalan	Andal	54	64,3
	Kurang Andal	30	35,7
	Total	84	100
Daya Tanggap	Baik	50	59,5
	Kurang Baik	34	40,5
	Total	84	100
Jaminan	Baik	40	47,6
	Kurang Baik	44	52,4
	Total	84	100
Empati	Baik	45	53,6
	Kurang Baik	39	46,4
	Total	84	100
Bukti Fisik	Baik	47	54,9
	Kurang Baik	37	45,1
	Total	84	100

*Sumber: Data primer, diolah Januari 2024.*

### *Analisis Bivariat*

Analisis bivariat digunakan untuk menelaah keterkaitan antara variabel independen dan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan Tabel 3, temuan uji *Chi-square* memperlihatkan keberadaan hubungan yang bermakna pada tiap-tiap dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan responden. Interpretasi temuan dilakukan berdasarkan nilai  $p < 0,05$ . Dengan demikian, variabel yang memiliki nilai  $p$  di bawah batas kemaknaan dapat dinyatakan berhubungan secara statistik dengan kepuasan masyarakat.

**Tabel 3.** Hubungan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat Desa Seumet Tahun 2024.

Variabel	Kategori	Kurang Puas n (%)	Puas n (%)	Jumlah n (%)	P-value
Keandalan	Andal	17 (31,5)	37 (68,5)	54 (100)	0,004
	Kurang Andal	14 (46,7)	16 (53,3)	30 (100)	
	<b>Total</b>	<b>31 (36,9)</b>	<b>53 (63,1)</b>	<b>84 (100)</b>	
Daya Tanggap	Baik	22 (44,0)	28 (56,0)	50 (100)	0,010
	Kurang Baik	9 (26,5)	25 (73,5)	34 (100)	
	<b>Total</b>	<b>31 (36,9)</b>	<b>53 (63,1)</b>	<b>84 (100)</b>	
Jaminan	Baik	14 (35,0)	26 (65,0)	40 (100)	0,003
	Kurang Baik	17 (38,6)	27 (61,4)	44 (100)	
	<b>Total</b>	<b>31 (36,9)</b>	<b>53 (63,1)</b>	<b>84 (100)</b>	
Empati	Baik	16 (35,6)	29 (64,4)	45 (100)	0,009
	Kurang Baik	15 (38,5)	24 (61,5)	39 (100)	
	<b>Total</b>	<b>31 (36,9)</b>	<b>53 (63,1)</b>	<b>84 (100)</b>	
Bukti Fisik	Baik	14 (37,0)	29 (63,0)	46 (100)	0,001
	Kurang Baik	17 (37,8)	23 (62,2)	38 (100)	
	<b>Total</b>	<b>31 (37,3)</b>	<b>52 (62,7)</b>	<b>84 (100)</b>	

Sumber: Data primer, diolah Januari 2024.

## Pembahasan

### *Keterkaitan Keandalan dengan Kepuasan Masyarakat*

Keandalan berhubungan dengan kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan. Temuan riset memperlihatkan bahwa dimensi ini menjadi unsur yang cukup menentukan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan oleh Puskesmas Montasik.. Pelayanan yang akurat, konsisten, serta didukung informasi yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan.

Temuan ini selaras dengan Wahyudi (2015) yang mengemukakan bahwa mutu pelayanan keperawatan berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Sulistyو (2016) juga memperlihatkan bahwa keandalan berhubungan signifikan dengan kepuasan di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten. Keandalan atau *reliability* menggambarkan kecakapan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang ajek, sesuai dengan kesepakatan, tidak melampaui waktu yang dijanjikan, serta menumbuhkan rasa percaya pada penerima layanan. Dalam konteks puskesmas, aspek ini perlu diperkuat melalui budaya kerja bermutu, pelatihan berkelanjutan, dan komitmen petugas dalam menjalankan standar pelayanan (Muninjaya, 2015).

### *Keterkaitan Daya Tanggap dengan Kepuasan Masyarakat*

Daya tanggap menunjukkan kemampuan petugas untuk memberikan reaksi yang cepat dan memadai terhadap kebutuhan, pertanyaan, ataupun keluhan yang disampaikan pasien. Pelayanan yang cepat, komunikatif, dan memberikan kepastian dapat meningkatkan

pengalaman positif masyarakat. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan tanpa penjelasan dapat menurunkan kepuasan meskipun tindakan medis telah diberikan.

Temuan ini konsisten dengan Sekar Putri dan Listyowati (2022) yang menemukan daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien pada layanan rawat jalan. Walukow et al. (2019) juga melaporkan bahwa ketanggapan petugas berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng. Melinda (2011) menekankan bahwa kecepatan, keramahan, efektivitas tindakan, dan kenyamanan dimaknai sebagai kunci kebertemuan pelayanan kesehatan. Noor (2013) juga menyatakan bahwa mutu layanan banyak dipengaruhi oleh komunikasi dan keramahan petugas.

### ***Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Masyarakat***

Jaminan pelayanan mencakup rasa aman, kesopanan, kompetensi, dan kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan. Dimensi ini penting karena masyarakat tidak semata menilai temuan pelayanan, melainkan juga proses interaksi dengan tenaga kesehatan. Penjelasan yang mudah dipahami, pemeriksaan yang sopan, dan kepastian prosedur dapat memperkuat keyakinan pasien terhadap puskesmas.

Sarata et al. (2023) turut menunjukkan bahwa dimensi jaminan berkorelasi secara signifikan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rawat jalan. Riset Maryana dan Christiany (2022) juga memperlihatkan bahwa jaminan yang baik meningkatkan peluang kepuasan pasien rawat inap. Marliyani et al. (2023) melaporkan aspek *assurance* terbukti berperan nyata dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS yang memperoleh layanan di Puskesmas Martapura 1. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, keteladanan manajemen, dan sistem kerja yang jelas perlu menjadi perhatian dalam memperbaiki mutu pelayanan (Marni, 2021).

### ***Keterkaitan Empati dengan Kepuasan Masyarakat***

Empati memperlihatkan perhatian personal petugas terhadap kondisi dan kebutuhan pasien. Sikap ramah, kemampuan mendengarkan, kesediaan memberi penjelasan, serta perlakuan tanpa diskriminasi dapat membuat masyarakat merasa dihargai. Dalam pelayanan kesehatan dasar, empati menjadi aspek penting karena puskesmas menjalin kontak pelayanan secara langsung dengan masyarakat yang memiliki latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang beragam.

Temuan riset ini konsisten dengan Sarata et al. (2023) yang mengemukakan bahwa empati memiliki keterkaitan bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan. Djauzi dan Supartondo (2004) menjelaskan bahwa komunikasi yang baik dan sikap empatik menjadi landasan penting dalam interaksi dokter dengan pasien. Ratminto dan Winarsih (2014) juga

menyoroti bahwa banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berkaitan dengan perilaku petugas. Oleh sebab itu, penerapan etika profesi perlu diperkuat agar tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang profesional, manusiawi, dan sesuai tanggung jawabnya (Kemenkes RI, 2012).

### ***Keterkaitan Bukti Fisik dengan Kepuasan Masyarakat***

Bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan, kerapian petugas, ketersediaan alat, dan sarana pendukung lainnya. Masyarakat cenderung memberikan penilaian positif apabila lingkungan pelayanan terlihat bersih, tertata, dan memadai. Sebaliknya, ruang tunggu yang kurang nyaman, fasilitas terbatas, atau ketersediaan obat yang tidak lengkap dapat menurunkan kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan Sarata et al. (2023) yang memperlihatkan bahwa dimensi bukti fisik berkaitan secara bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan. Marliyani et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa dimensi ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS, sedangkan Gultom et al. (2021) menegaskan pentingnya penampilan petugas, kelengkapan ruangan, dan kenyamanan ruang tunggu. Bukti fisik atau *tangible* tidak semata mencakup bangunan, melainkan juga semua komponen pelayanan yang tampak secara nyata dan dapat dialami langsung oleh penerima layanan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan temuan riset, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berhubungan dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet terhadap pelayanan Puskesmas Montasik. Temuan ini memperlihatkan bahwa mutu pelayanan tidak semata bertumpu pada tindakan medis, melainkan juga oleh ketepatan layanan, kecepatan respons, rasa aman, sikap empatik, dan dukungan fasilitas yang memadai. Puskesmas Montasik disarankan untuk memperkuat sistem informasi manajemen, mempercepat alur pelayanan, meningkatkan kepastian prosedur, menjaga keramahan petugas, serta memperbaiki kenyamanan fasilitas. Temuan riset ini perlu dipahami secara hati-hati karena melibatkan jumlah responden yang terbatas dari satu desa, sehingga belum dapat digeneralisasikan ke seluruh wilayah kerja puskesmas. Riset berikutnya disarankan melibatkan jumlah responden yang lebih besar, mencakup desa lain, dan menambahkan variabel seperti aksesibilitas, waktu tunggu, biaya, persepsi sehat sakit, serta pengalaman pelayanan.

## DAFTAR REFERENSI

- Andersen, R. M., & Newman, J. F. (1973). Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States. *The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society*, 51(1), 95–124. <https://doi.org/10.2307/3349613>
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Revisi VI). Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Az-Zahroh, N. (2017). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan*.
- Budiarto, E. (2002). *Biostatistika untuk kedokteran dan kesehatan masyarakat*. Buku Kedokteran.
- David, D., Hariyanti, T., & Lestari, E. W. (2014). Hubungan keterlambatan kedatangan dokter terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 31–35. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.19>
- Djauzi, S., & Supartondo. (2004). *Komunikasi dan empati dalam hubungan dokter-pasien*.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2).
- Gurning. (2018). *Kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan*.
- Junaidi, H., & Yunita, A. (2013). Hubungan antara pengetahuan dan sikap masyarakat dengan pemanfaatan Puskesmas Guguk Panjang oleh masyarakat di Kelurahan Bukik Cangang KR Bukittinggi. *E-Journal STIKES Yarsi*, 2(2).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Etika profesi tenaga kesehatan*.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran*. PT Prehallindo.
- Marampa, T. J. R., Nurhayani, & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223–234. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
- Marliyani, Ilmi, M. B., Ernadi, E., & Ariyanto, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 tahun 2022. *Health Research Journal of Indonesia*, 1(5), 190–195. <https://doi.org/10.63004/hrji.v1i5.140>
- Marni. (2021). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima: Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Masita, A., Yuniar, N., & Lisnawaty. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat Desa Tanailandu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*.
- Melinda. (2011). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*.
- Mubarak, W. I., & Cahyatin, N. (2009). *Ilmu kesehatan masyarakat: Teori dan aplikasi*. Salemba Medika.

- Mujiati, & Pradono, J. (2014). Faktor persepsi dan sikap dalam pemanfaatan layanan VCT oleh kelompok berisiko HIV/AIDS di Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 5(1), 49–57.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* (2nd ed.). EGC.
- Noor, A. (2013). *Mutu pelayanan kesehatan dan daya tanggap petugas*.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 62(1), 12–40. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2005.01.002>
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/details/139202/permenkes-no-75-tahun-2014>
- Purnamasari, W. (2020). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar tahun 2020*. Universitas Hasanuddin.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sarata, M. I. M., Kenjam, Y., & Riwu, Y. R. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Kapan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 456–467. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
- Sekar Putri, A. Y., & Listyowati, R. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19. *Archive of Community Health*, 9(1), 114–126. <https://doi.org/10.24843/ACH.2022.v09.i01.p08>
- Sulistyo. (2016). *Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten*.
- Thabrany, H. (2015). *Jaminan kesehatan nasional* (2nd ed.). RajaGrafindo Persada.
- Wahyudi. (2015). Hubungan pelayanan perawat dan kepuasan pasien di RSUD Wonogiri. *Jurnal Keperawatan*, 1(2).
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Wulandari, C., Ahmad, L. O. A. I., & Saptaputra, S. (2016). Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 1(3). <https://doi.org/10.37887/jimkesmas>