

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Lantibung

Lusi Handayani¹, Dartiana², Dewiyanti³

^{1,2,3}Universitas Kurnia Jaya Persada

Email Penulis Korespondensi: dartiana6@gmail.com

Article History:

Received Jun 22th, 2026

Accepted Aug 5th, 2026

Published Aug 7th, 2026

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan kesehatan merupakan salah satu komponen utama yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas di Indonesia memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Namun, terlepas dari upaya puskesmas untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, kepuasan pasien terhadap perawatan yang mereka terima masih menjadi perhatian. Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan, khususnya perawatan keperawatan di puskesmas. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata adalah lima dimensi penilaian kualitas layanan kesehatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Lantibung. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Sampel sebanyak 70 orang pasien rawat jalan dipilih menggunakan teknik Accidental Sampling. Analisa data dilakukan dengan uji univariat, uji bivariat dan uji multivariat. Hasil: seluruh dimensi kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung dan yang paling dominan atau yang paling berpengaruh yaitu Responsiveness dengan nilai OR 0,276. Kesimpulan: Berdasarkan penelitian, ditemukan nilai signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$), maka hal ini menunjukkan bahwa variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan, Indikator Kepuasan Pasien

Abstract

Background: Health services are one of the main components that contribute to improving the quality of life of the community. Community health centers in Indonesia play a vital role in providing basic health services to the community. However, despite the efforts of community health centers to provide the best possible service, patient satisfaction with the care they receive remains a concern. Patient satisfaction is an important indicator of the quality of health services, especially nursing care in community health centers. Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles are five dimensions of health service quality assessment that can be used to measure patient satisfaction. Objective: This study aims to determine what factors influence patient satisfaction with nursing services at the Lantibung Community Health Center. Method: This study used a quantitative approach with an analytical survey approach. A sample of 70 outpatients was selected using the Accidental Sampling technique. Data analysis was carried out using univariate tests, bivariate tests, and multivariate tests. Results: All dimensions of nursing service quality have a significant effect on patient satisfaction at the Lantibung Community Health Center and the most dominant or most influential is Responsiveness with an OR of 0.276. Conclusion: The study found a significant value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating that the variables Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a significant simultaneous influence on patient satisfaction with nursing services.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Services, Patient Satisfaction Indicators

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu komponen utama yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat. Puskesmas (Puskesmas Kesehatan Masyarakat) di Indonesia memainkan peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan dasar bagi masyarakat. Namun, terlepas dari upaya puskesmas untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin, kepuasan pasien terhadap perawatan yang mereka terima masih menjadi perhatian. Kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas pelayanan kesehatan, khususnya perawatan keperawatan di puskesmas. Secara umum, banyak faktor yang dapat menunjukkan kepuasan pasien, seperti sistem manajemen yang diterapkan, kualitas interaksi antara perawat dan pasien, serta lingkungan fisik puskesmas. Kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada kesehatan individu, tetapi juga pada reputasi fasilitas perawatan kesehatan dan tingkat retensi pasien (Muninjaya, 2014). Pelayanan keperawatan di puskesmas idealnya harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, yang meliputi hal-hal seperti biaya, kenyamanan, dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2019).

Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, kepuasan pasien di Puskesmas masih sangat rendah, dan banyak pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka (Kemenkes RI, 2022).

Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata adalah lima dimensi penilaian kualitas layanan kesehatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien. Untuk menjaga keberlanjutan puskesmas di masa depan, perlu memperhatikan dan terus mengevaluasi kepuasan dan harapan pasien agar layanan yang diberikan oleh puskesmas dapat memenuhi harapan mereka sehingga mereka akan menggunakan kembali layanan kesehatan tersebut. Lebih jauh lagi, manajemen yang efektif dan efisien akan memungkinkan puskesmas memiliki ketahanan dan daya saing yang tinggi (Nur'aeni et al., 2020).

Pelayanan puskesmas dapat ditingkatkan melalui strategi institusional atau individual. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya, personel, biaya, peralatan, dan material yang dibutuhkan. Cara lainnya adalah dengan meningkatkan proses pelayanan (Nugraha & Sumadi, 2020). Beberapa studi penting telah dipublikasikan mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien di Kenya adalah 40,4%, di Indonesia 42,8%, dan di Twayana, Bakhtapu, India, 34,3% (Marzuq M et al., 2025).

Menurut penelitian sebelumnya, banyak variabel yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. Variabel-variabel tersebut meliputi waktu tunggu, kualitas komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien, serta fasilitas yang tersedia di pusat kesehatan masyarakat. Seperti sebuah studi yang dilakukan oleh (Anita Sulhastiiawati, 2024) ditemukan bahwa untuk menciptakan layanan kesehatan yang holistik, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien, upaya untuk meningkatkan layanan keperawatan harus dilakukan secara komprehensif dan berkelanjutan dari perspektif teknis dan non-teknis. Selain itu, penelitian (Iis Anisah, 2022) Hal-hal yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah memastikan keselamatan dan kenyamanan pasien, seperti melaksanakan administrasi pasien dengan cepat, menanggapi keluhan pasien dengan cepat, memberikan obat dengan cepat dan tepat, memberikan informasi, dan bertindak cepat dalam menangani pasien, sehingga meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas.

Fakta menunjukkan bahwa, meskipun pusat kesehatan masyarakat telah menerapkan berbagai program untuk meningkatkan kualitas layanan, masih ada perbedaan antara apa yang diharapkan pasien dan apa yang mereka alami. Penelitian yang dilakukan oleh (Syafriati, 2025) menunjukkan bahwa 61,6% pasien merasa puas dengan pelayanan kehandalan, namun terdapat 38,4% yang merasakan merasa tidak puas pelayanan kehandalan rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan penelitian mengenai komponen spesifik yang memengaruhi kepuasan pasien di

Pusat Kesehatan Masyarakat.

Jika masalah ini tidak ditangani, konsekuensinya bisa berakibat fatal. Ketidakpuasan pasien dapat berdampak negatif pada kesehatan secara keseluruhan. Pasien yang tidak puas dengan layanan kesehatan cenderung tidak kembali untuk perawatan yang dibutuhkan, yang dapat menyebabkan peningkatan kejadian penyakit (Aribowo, 2024). Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan masyarakat.

Sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan di Provinsi Sulawesi Tengah, Kabupaten Banggai Laut, Kecamatan Bangkurung, Puskesmas Lantibung menghadapi beberapa tantangan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang memuaskan. Salah satu tantangan utama adalah kekurangan tenaga perawat, yang menyulitkan perawat untuk memberikan perhatian yang memadai kepada setiap pasien, sehingga berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Selain itu, masalah komunikasi antara perawat dan pasien juga telah diteliti. Dalam wawancara dengan beberapa pasien, mereka melaporkan bahwa perawat sering menjelaskan prosedur atau perawatan terlalu cepat, sehingga pasien menjadi bingung dan kurang mendapat informasi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Desain yang digunakan adalah *Cross Sectional* untuk mengumpulkan data variabel independen (faktor yang memengaruhi) dan variabel dependen (kepuasan pasien) secara bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah Semua pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan telah berkunjung ke Puskesmas Lantibung dalam waktu 1 bulan terakhir yang berjumlah 150 orang. Adapun jumlah sampel sebanyak 70 orang dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Accidental Sampling* yang mana saat pasien kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria inklusi akan dijadikan responden hingga jumlah sampel tercapai. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa univariat, analisa bivariat dan analisa multivariat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

UPTD Puskesmas Lantibung adalah fasilitas pelayanan Kesehatan tingkat pertama yang berlokasi di Kecamatan Bangkurung, Kabupaten Banggai Laut, Provinsi Sulawesi Tengah. Kecamatan Bangkurung secara administrasi terdiri dari 11 (sebelas) Desa dan Dua Puskesmas, yaitu Puskesmas Lantibung dan Puskesmas Dutabusara. Wilayah kerja Puskesmas Lantibung, yaitu Desa Lantibung, Desa Kalupapi, Desa Bone-Bone, Desa Kanari, Desa Taduno, Desa Lalong.

Menurut data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banggai Laut, Puskesmas Lantibung melayani sekitar 10.000 penduduk yang tersebar di beberapa desa sekitarnya. Puskesmas ini terutama berlokasi di daerah pesisir dengan karakteristik geografis yang unik, meliputi sekitar 1.500 hektar lahan permukiman dan pertanian.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan data demografi di Puskesmas Lantibung

Karakteristik		Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	28	40,0
	Perempuan	42	60,0
	Total	70	100,0

	Karakteristik	Frekuensi	%
Umur	17-25 Tahun	8	11,4
	26-35 Tahun	15	21,4
	36-45 Tahun	17	24,3
	46-55 Tahun	16	22,9
	56-65 Tahun	14	20,0
	Total	70	100,0
Pendidikan Terakhir	Sarjana	22	31,4
	SD	17	24,3
	SLTA	25	35,7
	SLTP	6	8,6
	Total	70	100,0
Pekerjaan saat ini	Lain-lain	10	14,3
	Mahasiswa	2	2,9
	Nelayan	6	8,6
	Petani	11	15,7
	PNS	10	14,3
	Tidak Bekerja	16	22,9
	Wiraswasta	15	21,4
	Total	70	100,0

Sumber: data primer, 2026

Berdasarkan tabel 1 di dapatkan bahwa persen jenis kelamin laki-laki sebanyak 28 responden (40,0%), jenis kelamin Perempuan sebanyak 42 responden (60,0%). Adapun umur 17-25 tahun sebanyak 8 responden (11,4%), 26-35 tahun sebanyak 15 responden (21,4%), 36-45 tahun sebanyak 17 responden (24,3%), 46-55 tahun sebanyak 16 responden (22,9%), dan 56-65 tahun sebanyak 14 responden (20,0%).

1) Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien *Tangibles* (Bukti Fisik)
Di Puskesmas Lantibung

<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Frekuensi	%
Tidak Puas	15	21,4
Kurang Puas	34	48,6
Puas	17	24,3
Sangat Puas	4	5,7
Total	70	100,0

Sumber: data primer, 2026

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil Sebagian besar responden menyatakan kurang puas terhadap bukti fisik pelayanan yaitu sebanyak 34 responden (48,6%), responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 15 orang (21,4%), sementara itu, responden yang menyatakan puas sebanyak 17 responden (24,3%), dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 4 responden (5,7%) sangat puas.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien *Reliability* (Keandalan) Di Puskesmas Lantibung

<i>Reliability</i> (Keandalan)	Frekuensi	%
Tidak Puas	11	15,7
Kurang Puas	33	47,1
Puas	19	27,1
Sangat Puas	7	10,0
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 3 didapatkan hasil sebagian besar responden menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 33 orang (47,1%). Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 11 orang (15,7%). Sementara itu, responden yang menyatakan puas sebanyak 19 orang (27,1%) dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 7 orang (10,0%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien *Responsiveness* (Ketanggapan) Di Puskesmas Lantibung

<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Frekuensi	%
Tidak Puas	9	12,9
Kurang Puas	41	58,6
Puas	15	21,4
Sangat Puas	5	7,1
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 4 didapatkan hasil responden yang menyatakan kurang puas merupakan jumlah terbanyak yaitu 41 orang (58,6%). Selanjutnya responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 9 orang (12,9%), dan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 5 orang (7,1%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien *Assurance* (Jaminan) Di Puskesmas Lantibung

<i>Assurance</i> (Jaminan)	Frekuensi	%
Tidak puas	7	10,0
Kurang puas	28	40,0
Puas	30	42,9
Sangat puas	5	7,1
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 5 responden yang menyatakan puas merupakan jumlah terbanyak yaitu 30 orang (42,9%). Responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 28 orang (40,0%), responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 orang (10,0%), dan responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 5 orang (7,1%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien *Empathy* (Empati) Di Puskesmas Lantibung

<i>Empathy</i> (Empati)	Frekuensi	%
Tidak puas	17	24,3
Kurang puas	34	48,6
Puas	14	20,0
Sangat puas	5	7,1
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 6 responden yang menyatakan kurang puas merupakan jumlah terbanyak yaitu 34 orang (48,6%). Responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 17 orang (24,3%). Sementara itu, responden yang menyatakan puas sebanyak 14 orang (20,0%) dan yang menyatakan sangat puas sebanyak 5 orang (7,1%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Lantibung

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	%
Tidak puas	1	1,4
Kurang puas	7	10,0
Puas	27	38,6
Sangat puas	35	50,0
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 7 responden yang menyatakan tidak puas merupakan jumlah terbanyak yaitu 35 orang (50,0%). Responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 27 orang (38,6%). Sementara itu, responden yang menyatakan puas sebanyak 7 orang (10,0%) dan responden yang menyatakan sangat puas hanya 1 orang (1,4%).

2) Analisis Bivariat

Tabel 8. Hasil Analisis Bivariat pada Variabel Independen

No.	Variabel	<i>p value</i>	<i>Asymptotic Significance (2-sided)</i>
1	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	16.199 ^a	0,013
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	46.825 ^a	0,000
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	45.865 ^a	0,000
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	52.547 ^a	0,000
5	<i>Empathy</i> (Empati)	55.121 ^a	0,000

Berdasarkan tabel 8 di dapatkan hasil uji bivariat *tangibles* nilai signifikan ($p = 0,013$), *reliability* nilai signifikan ($p = 0,000$), *responsiveness* nilai signifikan ($p = 0,000$), *assurance* nilai signifikan ($p = 0,000$), *empathy* nilai signifikan ($p = 0,000$).

3) Analisis Multivariat

Tabel 9. Hasil Tabulasi Uji Simultan (*Uji F*)

Variable	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Beta</i>		
<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	-0,156	-0,179	-2,613	0,011
<i>Reliability</i> (Keandalan)	-0,201	-0,251	-2,884	0,005
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	-0,254	-0,276	-3,182	0,002
<i>Assurance</i> (Jaminan)	-0,231	-0,254	-3,221	0,002
<i>Empathy</i> (Empati)	-0,164	-0,196	-2,354	0,022

Berdasarkan tabel 9 diatas, di dapatkan nilai *Standardized Coefficients beta* pada variabel *Tangibles* 0,179, *Reliability* 0,251, *Responsiveness* 0,276, *Assurance* 0,254, dan *Empathy* 0,196.

Pembahasan

1) Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 2, hasil uji univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa tidak puas dengan variabel *tangibles* (bukti fisik); 34 responden (48,6%) merasa kurang puas; 17 responden (24,3%) merasa cukup puas; dan 4 responden (5,7%) merasa sangat puas. Alat yang digunakan untuk mengukur variabel ini mencakup tata letak ruangan yang rapi dan bersih, peralatan medis yang memadai, kesiapan dan kebersihan peralatan medis, kerapian dan penampilan petugas kesehatan, serta kursi tunggu pasien yang memadai.

Kelengkapan fasilitas mencakup segala hal yang memudahkan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit, seperti tempat parkir, ruang tunggu, dan kamar rawat inap. Jika rumah sakit menyediakan fasilitas yang memadai bagi pelanggannya dan mereka merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diterima, hal ini dapat memengaruhi minat pasien dalam melakukan pembelian, dengan demikian layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika pasien merasa nyaman dan dapat dengan mudah menggunakan layanan yang ditawarkan oleh rumah sakit, mereka akan merasa puas. (Banik et al., 2013).

Berdasarkan Tabel 3, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden kurang puas dengan variabel keandalan. Indikator berikut dapat digunakan untuk menentukan variabel keandalan: prosedur penerimaan pasien yang cepat dan akurat, pemeriksaan yang cepat dan akurat, layanan pengobatan dan perawatan, pelaksanaan jadwal layanan poliklinik yang akurat, pemeriksaan yang menyeluruh dan akurat oleh petugas Kesehatan, dan prosedur pelayanan yang tidak rumit. Menurut (Suharmiati, 2007), faktor yang paling menunjukkan tingkat kepuasan pasien, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap, adalah variabel reliabilitas atau waktu tunggu pelayanan. Pasien akan lebih puas jika pelayanan diberikan lebih cepat.

Berdasarkan tabel 4 hasil penelitian pada variabel *responsiveness* (ketanggapan) pasien rawat jalan masih tergolong kurang puas. Variabel ini diukur berdasarkan: kemampuan dokter dan perawat untuk merespons keluhan pasien dengan cepat, staf yang memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, tindakan cepat ketika pasien membutuhkannya, dan lamanya waktu tunggu untuk menerima layanan di pusat kesehatan.

Berdasarkan tabel 5 dari 70 di temukan hasil 40,0% kurang puas dalam variabel *Assurance* (jaminan) terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Lantibung. Variabel tersebut dapat di ukur melalui indikator sebagai berikut: Pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menentukan diagnosis, keterampilan dokter dan perawat dalam pekerjaannya, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, biaya pengobatan yang rendah, serta proses pembayaran yang mudah dan tidak rumit.

Berdasarkan tabel 6 hasil penelitian pada variabel *empathy* (empati) dalam pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Lantibung, empati masih tergolong kurang memuaskan. Faktor-faktor berikut dapat digunakan untuk mengukur variabelitas ini: memberikan perhatian khusus kepada pasien dan keluarga mereka, menyediakan layanan kepada semua pasien, tanpa memandang status sosial mereka, dan memberi pasien kesempatan untuk mengajukan pertanyaan kepada dokter.

2) Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil analisis bivariat variabel *tangibles* memperoleh nilai signifikan sebesar 0,013 (nilai $p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan antara *tangibles* dan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Penelitian oleh (Putri et al., 2023) mendukung hasil penelitian ini, yang menemukan adanya hubungan antara kepuasan pasien dan kelengkapan fasilitas di bangsal rawat inap Kelas 3 di Rumah Sakit M. Natsir Solok. Nilai p pada penelitian ini kurang dari 0,05, yang menunjukkan adanya hubungan antara variabel penelitian.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti meyakini terdapat hubungan antara *tangibles* dan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Kebersihan dan kerapian ruang perawatan dapat memberikan rasa nyaman bagi pasien, karena mereka cenderung merasa lebih puas ketika berada di lingkungan yang bersih dan terawat dengan baik. Selain itu, penampilan profesional petugas kesehatan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Menurut hasil penelitian menggunakan *Uji Chi Square*, variabel *reliability* memperoleh nilai signifikansi 0,000 (nilai $p < 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan antara reliabilitas dan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Kismanto & Suryo Murtopo, 2023), penelitian tentang kepuasan pasien di Rumah Sakit Daerah Karanganyar menemukan hubungan positif dan signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pada $\alpha 5 \%$.

Berdasarkan temuan di atas, peneliti berasumsi terdapat hubungan antara keandalan dan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Pasien lebih cenderung puas dengan pengalaman mereka ketika perawat menganggap layanan mereka konsisten dan dapat diandalkan, dan pasien akan merasa lebih nyaman dan puas ketika perawat memberikan perawatan berkualitas tinggi.

Hasil penelitian berdasarkan *Uji Chi Square* tersebut variabel *responsiveness* memperoleh nilai signifikan 0,000 ($p \text{ value} < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Suhendri et al., 2025), hasil statistik menunjukkan adanya hubungan antara kebahagiaan pasien dan respons, dengan nilai p sebesar 0,000.

Selanjutnya, penelitian ini didukung oleh hasil uji statistik chi-square (Ipan Firmansyah, 2025). Dengan nilai p kurang dari 0,05 (0,007), ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas reaksi dan tingkat kepuasan pasien. Peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dan kepuasan pasien. Mekanisme di balik hubungan ini dapat dilihat dari bagaimana pasien merasakan perhatian dan perawatan yang diberikan oleh perawat, ketika perawat merespons permintaan pasien dengan cepat, pasien merasa dihargai dan diakui. Lebih jauh lagi, ketika pasien menganggap perawat sebagai sosok yang membantu dan responsif terhadap kebutuhan mereka, pasien merasa berkembang.

Variabel *assurance* memperoleh nilai signifikansi 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$) berdasarkan studi uji bivariat. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Penelitian tersebut didukung oleh penelitian (Joko Kismanto1, 2023) tentang hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Daerah Karanganyar menemukan hubungan positif dan signifikan antara jaminan dan kepuasan pasien pada anisotropi 5% dengan nilai sig 0,000.

Penelitian ini didukung oleh teori (Triwibowo C, 2013) kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan jaminan dan keamanan guna menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil ini, peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara rasa percaya diri dan kepuasan pasien. Ketika pasien merasa yakin bahwa perawat memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan. Demikian pula, sikap ramah dan profesional perawat memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pasien. Ketika perawat menunjukkan sikap positif dan empati, pasien merasa lebih nyaman.

Hasil penelitian berdasarkan *Uji Chi Square* tersebut variabel *empathy* memperoleh nilai signifikan 0,000 ($p \text{ value} < 0,05$) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian (NyayuEkaSyafriati, 2025) yang menggunakan regresi logistik dan memperoleh nilai p sebesar 0,019, hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Daerah BARI Palembang pada tahun 2024.

Peneliti berasumsi bahwa ada hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pasien. Bagaimana pasien memandang perhatian dan perawatan perawat dapat dilihat dari bagaimana empati memengaruhi kepuasan pasien. Ketika perawat dapat berkomunikasi dengan baik dan memberikan dukungan emosional, pasien merasa lebih dihargai dan dipahami. Empati juga membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang sering dialami pasien.

3) Analisis Multivariat

Pada tabel 9 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa di dapatkan nilai *Standardized Coefficients beta* pada variabel *Tangibles* 0,179, *Reliability* 0,251, *Responsiveness* 0,276, *Assurance* 0,254, dan *Empathy* 0,196. Variable kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Lantibung. Variable independent yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung adalah daya tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai *Standardized Coefficients beta* paling besar yaitu 0,276. Penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Iis Anisah et al, 2022) yang menunjukan variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian yang di lakukan di Puskesmas Binjai Kota adalah variabel *Responsiveness* dengan nilai OR 15.104.

Penelitian tersebut didukung oleh (Suhendri et al, 2025) yang menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien adalah *Responsiveness* dengan nilai OR 0,198. Hasil penelitian ini memiliki banyak konsekuensi signifikan bagi pengembangan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lantibung temuan menunjukkan bahwa faktor-faktor dalam komunikasi antara perawat dan pasien memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini dapat digunakan sebagai model bagi manajemen Puskesmas Lantibung untuk meningkatkan keterampilan komunikasi perawat.

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh fasilitas dan infrastruktur yang tersedia di Puskesmas Lantibung. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan perlunya investasi dalam fasilitas dan infrastruktur Kesehatan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat regulasi baru di sektor kesehatan. Manajemen dapat membuat rencana yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Misalnya, mereka dapat menerapkan program peningkatan layanan yang berpusat pada pasien untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Lebih lanjut, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi panduan untuk penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menyelidiki faktor-faktor lain yang mungkin belum tercakup dalam penelitian ini. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mengarah pada pelayanan kesehatan yang lebih baik di pusat-pusat kesehatan masyarakat dan fasilitas kesehatan lainnya. Studi ini juga menunjukkan pentingnya partisipasi pasien dalam proses evaluasi pelayanan karena ketika pasien memberikan masukan tentang pengalaman mereka, manajemen dapat lebih memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan pasien. Oleh karena itu, forum pasien di Puskesmas Lantibung merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien.

4) KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian, ditemukan nilai signifikan sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, menunjukan bahwa variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan. Secara keseluruhan, seluruh dimensi kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Lantibung. Dan yang paling dominan atau yang paling berpengaruh yaitu *Responsiveness* dengan nilai OR 0,276.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita Sulhastiiawati, H. I. A. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan di BLUD UPTD Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. *Mega Buana Journal of Public Health*, 3, 58–74.
- Aribowo, K. , P. , & R. A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Saki. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (Jasmien)*, 05(01), 58–68.
- Banik, N., Koesoemadinata, A., Wagner, C., Inyang, C., & Bui, H. (2013). Predrill pore-pressure prediction directly from seismically derived acoustic impedance. *SEG Technical Program Expanded Abstracts 2013*, 2905–2909. <https://doi.org/10.1190/segam2013-0137.1>
- Iis Anisah, Z. N. Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2).
- Ipan Firmansyah, R. R. S. (2025). Hubunganantaratingkatkepuasanpasiendenganmutupelayanan Keperawatan Cepat Tanggap (Responsiveness) Di Ruang Rawat Inap Lantai 8 Di Mayapada Hospital Jakarta Selatan. *Urnal Ilmiah Kesehatan (JIKes)*, 1(2), 16–20.
- Joko Kismanto1, A. S. M. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 14(1), 106–116.
- Kemenkes RI. (2019). *Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Kemenkes RI. (2022). *Laporan Tahunan Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan
- Kismanto, J., & Suryo Murtopo, A. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106–116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Marzuq M, A. dalam S. S., Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1). <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1318>
- Muninjaya, G. (2014). *Manajemen Kesehatan*.
- Nugraha, M., & Sumadi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), 97–102. <https://doi.org/10.36982/jiegm.v11i2.1190>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- NyayuEkaSyafriati, G. N. M. (2025). Analisisfaktoryangmempengaruhikepuasanpasienterhadap Layanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap . *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1).
- Putri, S. A., Fransisca, V., & Putri, M. (2023). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kelengkapan Fasilitas Ruangan Di Rumah Sakit. *Menara Medika*, 5(2), 252–261. <https://doi.org/10.31869/mm.v5i2.4160>
- Suharmiati, B. D. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 10(2), 123–130.
- Suhendri, S., Asiani, G., & Murni, N. S. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1). <https://doi.org/10.36729/jam.v10i1.1318>
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media (TIM)