



## 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>, VERA NAZHIR<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Aceh

Corresponding Author : ✉ [anismiska@gmail.com](mailto:anismiska@gmail.com)

### ABSTRACT

Pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum dapat dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ini terlihat dari jumlah kunjungan ke puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia masih rendah, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, dan Bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Montasik. Penelitian yang penulis lakukan ini bersifat Deskriptif analitik dengan Cross Sectional dengan Uji Chi-Square. Populasi dalam penelitian ini adalah 495 masyarakat dan sampel sebanyak 84. Penelitian ini penulis lakukan dari tanggal 12-23 Agustus 2023 di Desa Seumet. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari Puskesmas dan beberapa literatur yang mendukung penelitian ini. Dengan menggunakan uji statistik Chi-Square. Hasil uji bivariat menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Kepuasan Masyarakat dengan Kehandalan dengan P Value = 0.004, Daya Tanggap P Value = 0.010, Jaminan P Value = 0.003, Empati P Value = 0.009, serta Bukti Fisik dengan P Value = 0.001. Hasil Univariat menunjukkan bahwa 63.1% menyatakan kepuasan pasien baik, sedangkan 64.3% mempunyai kehandalan yang baik, 59.5% Daya tanggap yang baik, 47.6% memberikan jaminan yang baik, 53.6% empati yang baik serta Bukti fisik yang baik 55.4%. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik dengan tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Saran dari penelitian ini adalah diharapkan agar dapat meningkatkan lagi Kualitas pelayanan, petugas Kesehatan tepat waktu dalam memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik dan diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

### Kata Kunci

*Tingkat Kepuasan, Kehandalan, Daya Tanggap, empati, Jaminan, Cross Sectional*

## PENDAHULUAN

Menurut UU Kesehatan No.36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan pada BAB 1 Pasal 1 bahwa pengertian kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan seseorang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Menurut konsep HL Blum ada 4 faktor yang Berhubungan derajat kesehatan, yaitu perilaku, lingkungan, genetik, dan pelayanan kesehatan. Kondisi pelayanan kesehatan sangat menunjang derajat

kesehatan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas terutama untuk pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes No. 75, 2014).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum dapat dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ini terlihat dari jumlah kunjungan ke puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia masih rendah, yaitu diperkirakan hanya mencapai 32,14% penduduk Indonesia datang ke puskesmas (Depkes RI, 2015).

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas menyebutkan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Total jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2020 adalah 10.205 puskesmas, yang terdiri dari 4.119 Puskesmas rawat inap dan 6.086 Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2019 yaitu sebanyak 10.134, dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 4.048 puskesmas dan Puskesmas non rawat inap 6.086 sebanyak puskesmas.

Pelaksanaan pemanfaatan Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya keterlibatan masyarakat sebagai sasaran dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya tingkat pertama. Puskesmas perlu untuk mendorong masyarakat berkontribusi dalam penyelenggaraan upaya kesehatan di Puskesmas. Keberhasilan pemanfaatan pelayanan kesehatan ini digambarkan melalui salah satu indikatornya yaitu tingkat kunjungan masyarakat (Thabrany, 2014). Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Indonesia secara umum dapat dikatakan baik, tetapi masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ini terlihat dari jumlah kunjungan ke puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia masih rendah, yaitu diperkirakan hanya mencapai 32,14% penduduk Indonesia datang ke Puskesmas (Depkes RI, 2015).

Pemanfaatan Puskesmas sebagai pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui teori pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh Andersen (1974) dalam Notoatmodjo (2012) yang mengelompokkan faktor determinan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan terdiri dari tiga kategori yaitu faktor

predisposisi (demografi, struktur sosial, dan kepercayaan kesehatan), karakteristik kemampuan yang terdiri atas sumber daya keluarga (pendapatan keluarga, lamanya waktu tempuh/ aksesibilitas) dan sumber daya masyarakat (pengetahuan, sikap tenaga kesehatan, kualitas pelayanan, biaya yang terjangkau, informasi medis yang diperlukan), dan karakteristik kebutuhan (kondisi kesehatan).

Puskesmas Montasik merupakan salah satu Puskesmas yang berada dalam wilayah Kabupaten Aceh Besar. Puskesmas Montasik merupakan puskesmas yang terletak di sebelah Timur Kota Banda Aceh. Puskesmas Montasik yang berbatasan sebelah utara dengan Kecamatan Blang Bintang, sebelah Selatan dengan Kecamatan Kuta Malaka, dan sebelah Timur dengan Kecamatan Indrapuri. Puskesmas Montasik adalah Fasilitas kesehatan yang terletak di Kecamatan Montasik yang terdiri dari 30 desa. Adapun Untuk jumlah kunjungan di wilayah kerja Puskesmas Montasik pada tahun 2019 sebesar 15.220 orang, pada tahun 2020 mengalami penurunan jumlah kunjungan 9.033 orang, dan pada tahun 2021 juga mengalami penurunan sebanyak 8.560, hal ini disebabkan oleh adanya pandemi covid-19. Dari 30 Desa yang tersebar di Kecamatan Montasik Desa Seumet yang sedikit memanfaatkan Puskesmas Montasik, sedangkan menurut pihak puskesmas penurunan kunjungan pasien disebabkan oleh penilaian individu terhadap penyakit yang kurang baik. Penilaian individu terhadap penyakit berhubungan dengan konsep sehat sakit pada masyarakat yang kurang baik. Hal itu dapat dilihat dari pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan atau berobat sudah parah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan cross sectional dimana pengamatan terhadap variabel independen dan variabel dependen diteliti dan dikumpulkan pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2012) yaitu untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar.

### **Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan dengan tehnik manual, adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk pengolahan data yang dikemukakan oleh Budiarto (2002), dengan tahapan sebagai berikut :

1. Editing, yaitu mengoreksi kesalahan yang ada dalam pengisian saat pengambilan data. Pada tahap ini dilakukan pengecekan identitas responden, dan kelengkapan data dengan memeriksa isi instrumen. Pengecekan ini dilakukan langsung pada tempat penelitian dan pada jam yang sama.

2. Coding, yaitu mengkalrifikasi jawaban menurut macamnya dengan memberikan kode tertentu. Pada tahap ini data yang telah di peroleh diberi angka atau kode tertentu untuk memudahkan pengenalan data.
3. Transfersing, yaitu data yang telah diberi kode responden disusun secara berurutan dari responden pertama sampai responden terakhir, dan dimasukkan ke dalam tabel sesuai dengan variabel yang ingin diteliti.
4. Tabulating, yaitu tahap untuk mengelompokan responden berdasarkan kategori dalam bentuk penyajian distribusi frekuensi kemudian ditentukan rata-rata presentasinya.

### **Analisis Data**

#### **Analisis Univariat**

Analisis data pada penelitian ini merupakan analisa Univariat untuk menggambarkan distribusi frekuensi variabel, pada analisis univariat. Data yang diperoleh dari hasil pengumpulan dapat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, ukuran tendensi sentral atau grafik. Distribusi frekuensi merupakan susunan data angka menurut besarnya (kuantitas) atau menurut kategorinya (kuantitas) dengan menggunakan rumus dalam Arikunto (2014).

#### **Analisis Bivariat**

Arikunto (2014) menyatakan analisa bivariat merupakan analisis hasil dari variabel bebas yang diduga mempunyai pengaruh dengan variabel terikat, analisa yang digunakan adalah tabulasi silang. Untuk menguji hipotesa dilakukan analisa statistik dengan menggunakan uji data Chi-Square pada tingkat kemaknaan 95% ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh yang bermakna secara statistik dengan menggunakan program computer SPSS (Statistic Product and Service Solution) versi 22. Melalui perhitungan uji Chi-Square pada tingkat kemaknaanya 95% ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat diketahui ada tidaknya pengaruh yang bermakna secara statistik dengan menggunakan program komputer SPSS versi 22. Melalui perhitungan uji Chi-Square, nilai signifikan  $< \alpha (0,05)$  selanjutnya ditarik pada kesimpulan bila nilai  $p$  lebih kecil dari pada  $\alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan ada hubungan bermakna antara variabel terikat dengan variabel bebas (Arikunto, 2014).

#### **Penyajian Data**

Data penelitian yang didapat dari hasil wawancara dan observasi melalui kuisioner akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan uji statistik serta menggunakan narasi untuk penjelasan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bedasarkan penelitian yang dilaksanakan pada tanggal 12 - 23 Agustus 2023, dengan tujuan untuk mengetahui Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik aceh besar, hasil penelitan disajikan sebagai berikut.

### Karakteristik Responden

Bedasarkan penelitian yang diperoleh dan dilaksanakan di Desa Seumet Montasik Aceh besar dengan sampel 84 responden maka dapat terkumpul karakteristik responden, tingkat pendidikan, umur, jenis kelamin. Bedasarkan hasil wawancara di peroleh data sebagai berikut :

**TABEL.1**

**DISTRIBUSI KARAKTERISTIK RESPONDEN TINGKAT PENDIDIKAN MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	8	9.5
2.	SLTP	7	8.3
3.	SLTA	34	40.5
4.	PT	35	41.7
Total		84	100

Sumber : *Data Primer (diolah Jan, 2024)*

Bedasarkan hasil tabel 6.1 menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan responden yaitu (9.5%) yang pendidikan Dasar, (8.3%) pendidikan Menengah, (40.5%) pendidikan Atas dan (41.7%) perguruan tinggi.

**TABEL. 2**

**DISTRIBUSI KARAKTERISTIK UMUR MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Umur Responden	Frekuensi	%
1.	18 - 22	11	10.5
2.	23 - 30	18	17.8

3.	31 - 39	20	26.3
4.	40 - 49	24	34.9
5.	50 - 58	11	10.5
Total		84	100

Sumber : Data Primer ( diolah Jan, 2024 )

Bedasarkan hasil tabel 6.2 menunjukkan bahwa umur responden yaitu (10.5%) yang umur 18 - 22 tahun, (17.8%) yang umur 23 - 30 tahun, (26.3%) yang umur 31 - 39 tahun, (34.9%) yang umur 40 - 49 tahun, dan (10.5%) yang umur 50 - 58.

**TABEL. 3**

**DISTRIBUSI KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN MASYARAKAT  
DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN PUSKESMAS MONTASIK  
ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki -laki	27	32.1
2.	Perempuan	57	67.9
Total		84	100

Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )

**Anlasis Univariat**

Bedasarkan penellitian yang diperoleh dan dilaksanakan di Desa Seumet Montasik Aceh Besar mengenai Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar dengan sampel 84 responden maka dapat terkumpul data berupa data primer yang terdiri dari Kepuasan masyarakat, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan dan Bukti Fisik.

**Kepuasan Masyarakat**

**TABEL. 4**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Kepuasan Masyarakat	Frekuensi	%
1.	Puas	53	63.1
2.	Kurang Puas	31	36.9
Total		84	100

*Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.4 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden yang diteliti di Desa seumet diperoleh 53 orang (63.1%) merasa puas, dan sebanyak 31 orang (63.6%) yang kurang Puas terhadap pelayanan di Puskesmas Montasik Aceh Besar.

**Kehandalan**

**TABEL. 5**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI KEHANDALAN TERHADAP TINGKAT**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM**  
**MEMANFAATKAN PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN**  
**2024**

No.	Kehandalan	Frekuensi	%
1.	Handal	54	64.3
2.	Kurang Handal	30	35.7
Total		84	100

*Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.5 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden yang diteliti di Desa Seumet diperoleh sebanyak 54 responden (64.3%) mempunyai kehandalan yang baik, dan sebanyak 30 responden (35.7%) menyatakan Puskesmas Montasik mempunyai kehandalan yang kurang baik.

**Daya Tanggap**

**TABEL. 6**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI DAYA TANGGAP TERHADAP TINGKAT**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKEMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Daya Tanggap	Frekuensi	%
1.	Baik	50	59.5
2.	Kurang Baik	34	40.5
Total		84	100

*Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.6 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden yang di teliti di Desa Seumet di peroleh 50 responden (59.5%) menyatakan daya tanggap di Puskesmas Montasik baik, dan sebanyak 34 responden (34%) menyatakan daya tanggap di Puskesmas Montasik masih kurang baik.

**Jaminan**

**TABEL. 7**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI JAMINAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKEMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Jaminan	Frekuensi	%
1.	Baik	40	47.6
2.	Kurang Baik	44	52.4
Total		84	100

*Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.7 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden yang diteliti di Desa Seumet diperoleh sebanyak 40 responden (47.6%) mempunyai jaminan yang baik, dan 44 responden (52.4%) menyatakan Puskesmas Montasik mempunyai jaminan yang kurang baik.

**Empati**

**TABEL. 8**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI EMPATI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Empati	Frekuensi	%
1.	Baik	45	53.6
2.	Kurang Baik	39	46.4
Total		84	100

*Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.8 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden yang diteliti di Desa Seumet diperoleh sebanyak 45 responden (53.6%) menyatakan Puskesmas Montasik memiliki empati yang baik, dan sebanyak 39 responden (46.4%) menyatakan Puskesmas Montasik tidak memiliki empati yang baik terhadap pasien.

**Bukti Fisik**

**TABEL. 9**  
**DISTRIBUSI FREKUENSI BUKTI FISIK TERHADAP TINGKAT**  
**KEPUASAN MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No.	Bukti Fisik	Frekuensi	%
1.	Puas	47	54.9
2.	Kurang Puas	37	45.1
Total		84	100

*Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )*

Hasil analisis univariat pada tabel 6.9 diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden yang diteliti di Desa seumet diperoleh 47 orang (54.9%) merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Montasik Aceh Besar, dan sebanyak 37 orang (45.1%) yang menyatakan kurang Puas.

### Analisis Bivariat

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen maka dilakukan analisis statistik dengan menggunakan *chi-square test* ( $\chi^2$ ), dimana variabel yang diuji adalah variabel independen dengan variabel dependen. Hasil analisis bivariat adalah sebagai berikut :

#### Hubungan Kehandalan dengan kepuasan pasien

Hasil uji statistik kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dapat dilihat pada tabel 6.10 di bawah ini :

**TABEL. 10**  
**HUBUNGAN KEHANDALAN PETUGAS KESEHATAN DENGAN**  
**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM**  
**MEMANFAATKAN PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No	Kehandalan	Kepuasan Masyarakat				Jumlah		P-value
		Kurang Puas		Puas		n	%	
		N	%	N	%			
1.	Handal	17	31.5	37	68.5	54	100	0,004
2.	Kurang Handal	14	46.7	16	53.3	30	100	
Total		31	36.9	53	63.1	84	100	

Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )

Bedasarkan tabel 6.10 diatas menunjukkan bahwa proposional responden menyatakan merasa puas dengan kehandalan yang diberikan petugas kesehatan sebesar 68.5% lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan kurang puas dengan petugas kesehatan yang kurang handal sebesar 46.7%.

Hasil analisis statistic *chi-square test* dengan menggunakan *uji continuity correction<sup>b</sup>* diperoleh nilai P-value = 0,004 <  $\alpha$  0,05 artinya hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kehandalan petugas kesehatan dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Semakin handal petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan maka semakin meningkat pula angka kepuasan masyarakat dipuskesmas Montasik Aceh Besar.

#### Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik hubungan daya tanggap dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dapat dilihat pada tabel 6.11 di bawah ini :

**TABEL. 11**  
**HUBUNGAN DAYA TANGGAP DENGAN TINGKAT KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No	Daya Tanggap	Kepuasan Masyarakat				Jumlah		P-value
		Kurang Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	22	18.5	28	31.5	50	100	0,010
2.	Kurang Baik	9	12.5	25	21.5	34	100	
Total		31	36.9	53	63.1	84	100	

Sumber : Data Primer ( Diolah jan, 2024 )

Berdasarkan tabel 6.11 diatas menunjukkan bahwa proposional responden menyatakan merasa puas dengan Daya Tanggap yang diberikan petugas kesehatan sebesar 56.0% lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan kurang puas dengan petugas kesehatan yang kurang handal sebesar 26.5%.

Hasil analisis statistic *chi-square test* dengan menggunakan *uji continuity correction<sup>b</sup>* diperoleh nilai P-value = 0.010 <  $\alpha$  0,05 artinya hipotesis nol (Ho) ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Semakin kurang daya tanggap yang diberikan petugas kesehatan maka semakin meningkat pula angka kekurang puas responden dengan pelayanan kesehatan dan semakin baik daya tanggap yang dilakukan oleh petugas kesehatan maka semakin meningkat angka kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar.

**Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji statistik kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dapat dilihat pada tabel 6.12 di bawah ini :

**TABEL. 12**  
**HUBUNGAN JAMINAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No	Jaminan	Kepuasan Masyarakat				Jumlah		P-value
		Kurang Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			

1.	Baik	14	35.0	26	65.0	40	100	0,003
2.	Kurang Baik	17	38.6	27	64.4	44	100	
Total		31	36.9	53	63.1	84	100	

Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )

Berdasarkan tabel 6.12 diatas menunjukkan bahwa proposional responden menyatakan merasa puas dengan Jaminan yang diberikan petugas kesehatan sebesar 65.0% lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan kurang puas dengan petugas kesehatan sebesar 38.6%.

Hasil analisis statistik *chi-square test* dengan menggunakan *uji continuity correction<sup>b</sup>* diperoleh nilai P-value = 0.003 <  $\alpha$  0,05 artinya hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Semakin kurang jaminan maka semakin meningkat angka kurang puas responden dengan pelayanan kesehatan dan semakin baik jaminan maka semakin meningkat angka kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas Montasik Aceh Besar.

### Hubungan Empati dengan Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dapat dilihat pada tabel 6.13 di bawah ini :

**TABEL. 13**  
**HUBUNGAN EMPATI DENGAN TINGKAT KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No	Empati	Kepuasan Masyarakat				Jumlah		P-value
		Kurang Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	16	35.6	29	64.4	45	100	0,009
2.	Kurang Baik	15	38.5	24	61.5	39	100	
Total		31	36.9	53	63.1	84	100	

Sumber : Data Primer ( Diolah Jan, 2024 )

Berdasarkan tabel 6.13 diatas menunjukkan bahwa proposional responden menyatakan merasa puas dengan Empati yang diberikan petugas kesehatan sebesar 64.4% lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan kurang puas dengan petugas kesehatan sebesar 38.5%.

Hasil analisis statistik *chi-square test* dengan menggunakan *uji continuity correction<sup>b</sup>* diperoleh nilai P-value =  $0.009 < \alpha 0,05$  artinya hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Empati dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Semakin kurang empati yang diberikan oleh petugas kesehatan maka semakin meningkat pula angka kecurang puasan responden dengan pelayanan kesehatan dan semakin baik empati yang diberikan petugas kesehatan maka semakin meningkat angka kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar.

#### Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik bukti fisik dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dapat dilihat pada tabel 6.14 di bawah ini :

**TABEL. 14**  
**HUBUNGAN BUKTI FISIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN**  
**MASYARAKAT DESA SEUMET DALAM MEMANFAATKAN**  
**PUSKESMAS MONTASIK ACEH BESAR TAHUN 2024**

No	Bukti Fisik	Kepuasan Masyarakat				Jumlah		P-value
		Kurang Puas		Puas		N	%	
		N	%	N	%			
1.	Baik	14	37.0	29	63.0	46	100	0,001
2.	Kurang Baik	17	37.8	23	62.2	38	100	
Total		31	37.3	52	62.7	84	100	

Sumber : Data Primer ( Diolah Juli, 2023 )

Berdasarkan tabel 6.14 diatas menunjukkan bahwa proposional responden menyatakan merasa puas dengan Bukti Fisik yang ada dipuskesmas Montasik sebesar 63.0% lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan kurang puas dengan Bukti Fisik yang ada dipuskesmas Montasik sebesar 37.8%.

Hasil analisis statistik *chi-square test* dengan menggunakan *uji continuity correction<sup>b</sup>* diperoleh nilai P-value =  $0.001 < \alpha 0,05$  artinya hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Semakin kurang bukti fisik maka semakin meningkat pula angka kecurang puasan responden dengan pelayanan kesehatan dan semakin baik bukti fisik maka semakin meningkat angka kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar.

### **Hubungan kehandalan dengan Kepuasan Masyarakat**

Bedasarkan hasil penelitian ini didapatkan hubungan kehandalan dengan tingkat kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Dari data tabulasi silang dinyatakan bahwa hubungan antara kehandalan dengan kepuasan Masyarakat dengan *P value* 0.004, dari 84 responden yang telah diteliti di desa Seumet memperoleh 30 (35.7%) mempunyai kehadalan yang kurang baik, dan 54 (64.3%) memiliki kehandalan yang baik.

Hasil tersebut membuktikan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi masyarakat tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh wahyudi (2015) yang meneliti tentang Hubungan pelayanan perawat dan kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri, yang menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sulistyio (2016) dengan judul penelitian Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016, menyatakan kehandalan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Delangu yang menyatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pasien yang tinggi, dengan begitu pihak Puskesmas dapat mengetahui kepuasan pasien dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh wahyudi dan sulistyio dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antara kehandalan petugas kesehatan dengan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu dengan semakin tinggi kualitas pelayanan kesehatan yang dilihat dari segi persepsi masyarakat tentang kehandalan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Mayoritas responden menjawab kehandalan petugas kesehatan di Puskesmas Montasik tergolong baik sudah merasa puas, hal ini membuktikan bahwa petugas kesehatan puskesmas Montasik sudah dapat melaksanakan tugas yang telah dijanjikan kepada masyarakat. termasuk pelayanan yang tepat waktu, cepat dan efisien, ketersediaan sarana informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, dan diagnosis dari dokter yang akurat. Dari total 54 responden yang menjawab baik pada kehandalan yang diberikan oleh petugas kesehatan, dan 30 diantaranya merasa kurang puas. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi masyarakat yang kurang puas dengan lamanya waktu menunggu saat administrasi, juga tenaga kesehatan yang menurut pasien tidak melaporkan kepada dokter secara detail perubahan yang dialami pasien sejak terakhir berkunjung.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah *P Value* <0,004 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliana et al. (2023), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berate ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan untuk meningkatkan *Reliability* dibidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak harus membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang ditetapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membantuk kelompok kerjayang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan teknologi dan ekspektasi pasien (Munijaya, 2017).

### **Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat hubungan diantara daya tanggap dengan tingkat kepuasn masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan signifikan antara daya taggap dan kepuasan Masyarakat dengan *P Value* < 0.010, dari 84 responden yang telah diteliti di Desa Seumet diperoleh sebanyak 34 (40.5%) menyatakan kurang tanggap, dan 50 (59.5%) menyatakan tanggap.

Mayoritas responden menjawab bahwa Puskesmas Montasik mempunyai daya tanggap yang baik dalam melayani kebutuhan pasien termasuk dalam aspek pemberitahuan informasi yang diperlukan pasien pada saat pemeriksaan, contohnya penjelasan mengenai penyakit yang diderita pasien, keterlambatan pemeriksaan, ataupun ketersediaan tenaga kesehatan puskesmas untuk mendengar keluhan kesah pasien. Dari total 50 responden yang menjawab baik pada dimensi daya tanggap, dan 34 responden merasa kurang puas. Hal ini mungkin disebabkan oleh keluhan beberapa responden mengenai lamanya proses pemberian obat yang tidak diinformasikan kepada pasien.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah *P Value* <0,010 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan

kepuasan Masyarakat desa Seumet. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuning et al. (2022), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $P Value < 0,001$ . Penelitian yang mendukung yaitu penelitian di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa dengan nilai  $P Value = 0,000$ , bahwa adanya hubungan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien (Walukow et al., 2019). Ketanggapan oleh pasien dikatakan tanggap dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena Masyarakat merasa bahwa ketanggapan yang dimiliki petugas kesehatan sudah tanggap dalam hal cara petugas menjawab saat melayani pasien, cara petugas memberikan informasi serta petugas menerima keluhan pasien. Pasien yang mengatakan tanggap tetapi tidak puas dikarenakan masih merasa petugas kurang tanggap dalam memberikan pelayanan terutama kecepatan waktu dalam pelayanan. Sehingga disimpulkan semakin baik ketanggapan (*responsiveness*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan Puskesmas montasik.

Terkait dengan dimensi mutu pelayanan, terdapat beberapa pendapat dari hasil penelitian. Melinda (2011) menyatakan bahwa kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan Puskesmas. Noor, A (2013) menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih terfokus pada dimensi daya tanggap petugas. Pasien lebih membutuhkan keramahan petugas dan komunikasi petugas dengan pasien.

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

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan hubungan jaminan kesehatan dengan tingkat kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Mntasik Aceh Besar. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan diantara jaminan dengan Kepuasan Masyarakat dengan  $P Value < 0.003$ , dari 84 responden yang telah diteliti di Desa Seumet memperoleh 44 (54.4%) responden menyatakan jaminan kurang baik, dan 40 (47.6%) responden menyatakan jaminan baik, dilihat dari Puskesmas membuat pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan, dokter melakukan pemeriksaan dengan sopan, penjelasan tentang pemeriksaan/pelayanan oleh petugas mudah dipahami dan dimengerti. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarata et al., (2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p value \leq 0,000$ .

Penelitian pendukung yang dilakukan di RSUD Depati Bahrin Sungailiat Bangka, disimpulkan ada hubungan bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisa lebih lanjut didapatkan nilai  $OR = 7,127$ , berarti jaminan yang baik memiliki kecenderungan kepuasan pasien 7,127 kali lebih besar dibandingkan dengan jaminan yang kurang baik (Maryana & Christiany, 2022), demikian Marliyani et al (2022) dalam penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 tahun 2022, dengan Uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima artinya ada pengaruh yang signifikan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022.

Jaminan oleh pasien dikatakan baik dan puas dengan kualitas pelayanan yang dirasakan tersebut karena pasien merasa bahwa jaminan yang diberikan oleh petugas sudah baik dalam hal jaminan penjelasan tentang pemeriksaan/pelayanan oleh petugas mudah dipahami dan dimengerti. Disimpulkan semakin baik jaminan (*assurance*) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022. Kriteria Ini berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pasien. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen institusi pelayanan kesehatan dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, dan perbaikan sistem remunerasinya (Marni, 2021)

### **Hubungan Empati dengan Kepuasan Masyarakat**

Bedasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Desa Seumet didapatkan hubungan antara empati dengan kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik. Dari data penelitian tabulasi silang diketahui bahwa ada hubungan antara empati dan kepuasan masyarakat dengan  $P\text{ Value} < 0.009$ , dari 84 responden yang diteliti di Desa Seumet memperoleh 39 (46.4%) responden mempunyai empati yang kurang baik, sedangkan 45 (53.6%) mempunyai empati yang baik. Hal ini membuktikan bahwa petugas dan tenaga kesehatan di Puskesmas Montasik sangat handal dalam berempati dengan pasien. Namun, terdapat beberapa responden yang merasa kurang puas walaupun kualitas yang diberika sudah dianggap baik. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang kurang puas dengan waktu berkonsultasi dokter-pasien yang tidak terpenuhi dengan baik, juga pasien yang merasa tidak

puas dengan keramahan petugas kesehatan terhadap pertanyaan pasien mengenai antrian pemeriksa.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah P Value < 0.009 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara empati (*Empathy*) dengan kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarata *et al.*, (2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Empati adalah kepedulian, perhatian secara individual kepada pelanggan yaitu merupakan kesediaan petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Menurut Djauzi dan supartondo (2004) keterampilan komunikasi dan rasa empati merupakan pilar-pilar yang penting dalam menerapkan etika kedokteran dalam hubungan pasien-dokter. Cukup banyak keluhan pasien timbul karena kurang baiknya komunikasi pasien-dokter serta keluhan tersebut pada dasarnya disebabkan pasien merasa kurang dipedulikan oleh dokter. Untuk dapat menerapkan etika kedokteran dalam praktik sehari-hari kita perlu meningkatkan keterampilan berkomunikasi dan menimbulkan rasa empati. Komunikasi dan empati merupakan tiang penyangga yang penting untuk meningkatkan etika kedokteran.

Tidak jarang kita mendengar pada kehidupan sehari-hari, baik di Rumah Sakit, Puskesmas, maupun Klinik-Klinik pelayanan kesehatan, tentang buruknya praktek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada Masyarakat. Adanya tenaga kesehatan yang tidak mengerjakan yang seharusnya mereka kerjakan, serta bukan isapan jempol juga ada tenaga kesehatan yang mengerjakan sesuatu yang seharusnya bukan wewenangnya/kompetensinya. Makin banyaknya pengaduan para penggunaan pelayanan kesehatan, baik masyarakat awam/berpendidikan/kalangan tenaga kesehatan sendiri, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Ratminto, 2014).

Tenaga kesehatan yang merupakan tenaga profesional, yang selalu menerapkan etika dalam sebagian besar aktifitas sehari-hari. Etika yang merupakan suatu norma perilaku atau biasa disebut dengan asas moral, sebaiknya selalu dijunjung tinggi dalam kehidupan bermasyarakat kelompok manusia. Etika yang berlaku dimasyarakat modern saat ini adalah etika terapan (*applied ethics*) yang biasanya menyangkut suatu profesi, dimana didalamnya membicarakan tentang pertanyaan-pertanyaan etis dari suatu individu yang terlibat. Sehingga pada masing-masing profesi telah dibentuk suatu tatanan yang dinamakan kode etik profesi. Perilaku ini memang agak sulit menegalkannya, kecuali kesadaran diri sendiri masing-masing tenaga kesehatan dalam menerapkan, mengaplikasikan, menghayati, memahami kode etik profesinya.

Karena, etika profesi lebih bersifat moral, maka kesalahan yang terjadi apabila dilakukan oleh tenaga kesehatan, sanksi yang diberikan bersifat moral dan yang paling dirugikan adalah para kliennya, sehingga untuk menanganinya pelanggaran yang dilakukan oleh para pelaku pelayanan agar tidak terlalu merugikan pengguna pelayanan, dibentuklah suatu majelis kode etik profesi yang berlandaskan pada etika dan hukum yang berlaku (Kemenkes RI, 2012).

Sesuai ulasan diatas , maka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan kesehatan yang prima terhadap masyarakat, seperti halnya pemberian pelayanan public lainnya, dibutuhkan sikap dan perilaku yang handal dan profesional bagi seluruh SDM-nya. Sikap tersebut seharusnya dimulai dari jajaran yang paling atas, tingkat pimpinan yang tertinggi, sampai pada lapisan terbawah, atau petugas lapangan.

### **Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Masyarakat**

Bedasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan bukti fisik dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar. Dari data penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa ada hubungan antara Bukti fisik dengan kepuasan masyarakat dengan  $P Value < 0.001$ , dari 84 responden yang diteliti di Desa Seumet memperoleh 37 (44.6%) menyatakan bukti fisik di Puskesmas Montasik kurang baik, sedangkan 47 (55.4%) menyatakan bukti fisik yang baik.

Mayoritas responden yang menjawab bukti fisik yang ada di Puskesmas Montasik sudah tergolong baik dan masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan dimensi bukti fisik. Dari 84 responden, 37 responden yang menjawab kurang puas atas keseluruhan pelayanan kesehatan di Puskesmas Montasik, dan 47 responden merasa puas dengan dimensi bukti fisik. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pasien yang kurang puas dengan ruang tunggu yang tidak memadai seluruh pasien di puskesmas Montasik, kebersihan jamban, dan jumlah obat yang tersedia di puskesmas tidak cukup lengkap sehingga harus membelinya secara mandiri di apotek lain.

Hasil uji statistik yang diperoleh adalah  $P Value < 0,001$  yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik (Tangible) dengan kepuasan masyarakat Desa Seumet Dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarata et al., (2023) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai  $p value = 0,003.15$ . Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Marliyani et al (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 Tahun 2022, Berdasarkan hasil uji *Chi Square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah  $P Value =$

0,003 atau  $<$  nilai 0,05. Hal ini membuktikan bukti nyata memiliki hubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. Berdasarkan analisis bukti fisik/nyata (tangible) berhubungan dengan kepuasan pasien adalah tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih, kelengkapan ruangan yang baik, ruang tunggu yang nyaman (Gultom et al., 2021).

Disimpulkan semakin baik bukti nyata (tangible) maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Semakin baik persepsi pasien akan bukti fisik (tangible) maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, jika persepsi pasien terhadap bukti fisik (tangible) tidak baik, maka kepuasan pasien semakin rendah. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli saja. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaannya sarana dan prasarana penunjang.

## KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian dalam pembahasan yang telah diuraikan tentang Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar, maka penulis menyimpulkan dan memberi saran sebaga berikut :

Hasil penelitian Faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam memanfaatkan Puskesmas Montasik Aceh Besar dan pembahasannya telah diuraikan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa dari ke 5 variabel independen tersebut terdapat hubungan yang signifikan dengan variabel dependen yaitu Tingkat kepuasan Masyarakat, didapatkan mayoritas responden menjawab Merasa Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan Puskesmas Montasik, hal ini disebabkan karena petugas kesehatan telah memberikan pelayanan, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan serta bukti fisik yang sudah baik, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara hubungan Tingkat Kepuasan Masyarakat Desa Seumet dalam Memanfaatkan Puskesmas Montasik.

Saran dari penelitian ini adalah diharapkan agar dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan, pegawai/karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu memberikan kepuasan pada pasien serta dapat memberikan kualitas pelayanan

yang memuaskan terutama dalam hal jaminan, meningkatkan sistem informasi manajemen Puskesmas untuk lebih memudahkan pelayanan terutama untuk pasien serta Puskesmas, dan diharapkan kepada seluruh petugas kesehatan Puskesmas Montasik agar dapat mempertahankan Kepuasan pasien, prosedur pelayanan, kenyamanan, serta keramahan terhadap pasien yang berkunjung ke Puskesmas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan edisi revisi*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Budiarto. E. 2002. *Biostatistika untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat* Jakarta : Buku Kedokteran.
- Basith, Ziana Aubi. 2019. *Faktor- faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari Kota Semarang*. Skripsi, jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Keolahragaa, Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Febriyanto. 2016. *Hubungan antara Pengetahuan dan Sikap dengan Prilaku Konsumsi jajanan Sehat serta Di Mi Sulaimaniyah Mojuagung Jombang*. Skripsi Publikasi Universitas airangga fakultas kesehatan masyarakat.
- FKM UNMUHA. *Pedoman Penulisan Skripsi*, Banda Aceh. 2019
- 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*. In *Journal of Healthcare Technology and Medicine* (Vol. 7, Issue 2).
- Hardiyansya. 2011. *Kualitas pelayanan public*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Junaidi, H., & Yunita, A. (2013). *Hubungan antara Pengetahuan dan Sikap Masyarakat dengan Pemanfaatan Puskesmas Guguk Panjang oleh Masyarakat di Kelurahan Bukik Cangang Kr Bukitinggi*. *E-Journal Stikesyarsi*, 2(2).
- Kemenkes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020*.
- Kolter, Philip. 2002. *Pemasaran, perhotelan dan kepariwisataan Jakarta, prehalindo*.
- Marampa, Tri unianti rimba. 2022. *Faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makasar*. Depatemen Adminitrasi Kebijakan Kesehatan, Universitas Hasanuddin.

- Marliyani, et al. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Martapura 1 tahun 2022.
- Mubarak, W. I., & Cahyatin, N. (2009). Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi. Jakarta: Salemba Medika.
- Munijaya. Manajemen Pelayanan Mutu Kesehatan. Yogyakarta: EGC, 2017
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- PERMENKES RI, 2019. Standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Jakarta.
- Puskesmas Montasik. (2018). Profil Kesehatan Puskesmas Montasik.
- Rangkuti, Ferdy, 2013. Costumer service satis faction dan call center. Jakarta. Kompas Gramedia Building.
- Rofiah, Nur. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Skripsi KESMAS, Universitas Islam Negri Sumatra.
- Sarata MIM, Kenjam Y, Riwu YR. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat. 2023;2(2):456-467. DOI: <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v2i2.1833>
- Sekar Putri Ay, Listyowati R. Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 di kantor BPJS kesehatan kabupaten Badung. Archive of Community Health. 2022;9(1):114-126. DOI: <https://doi.org/10.24843/ACH.2022.v09.i01.p08>
- Siyoto, S., & Muhith, A. (2015). Persepsi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas oleh Keluarga Penerima JAMKESMAS. Jurnal Medica Majapahit, 7(1).
- Sulistyo, 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Delangu Kabupaten Klaten tahun 2016
- Wahyudi, 2015. Hubungan Pelayanan Perawat dan Kepuasan Pasien di RSUD Wonogiri. Jurnal Keperawatan 2015. Vol. 1, no. 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).
- Wullur, Raetasya Rachela et al. Hubungan antara Kualitaas pelayanan kesehatan dengan kepuasanpasien BPJS di Puskesmas Wenang. 2023
- Yuliana, P., Dewi, A. P., & Hasneli, Y. (2012). Hubungan Karakteristik Keluarga dan Jenis Penyakit terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 2(1).

- Yuliana, Marchamah DNS, Desty RT. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*. 2023;2(1):235-246. DOI: <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2843>
- Yollanda, Yusnaningsih. 2018. Beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan puskesmas oleh masyarakat di wilayah kerja puskesmas Medan Labuhan. Skripsi, Program studi S1 kesehatan masyarakat, Universitas Sumatra Utara.