

Hubungan Pelayanan Kesehatan Medis dan Administratif dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia di Puskesmas Kramat Jati

Sartika Putri Agustin, Budiharto, Ahdun Trigono

Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister Universitas Respati Indonesia

Email: sartikaputriagustin@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan adalah kebutuhan dasar bagi setiap individu, terutama bagi penduduk lanjut usia yang sangat memerlukannya. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai pelayanan kesehatan. Survei awal di Puskesmas Kramat Jati menunjukkan penurunan kunjungan pasien lansia dari Januari hingga Maret 2024. Dari sepuluh pasien lansia yang disurvei, enam menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan medis serta administratif dengan tingkatan kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional study*. Populasi penelitian mencakup 17.445 pasien dengan sampel 100 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengacu pada teori kepuasan *SERVQUAL*. Analisis data berupa analisis multivariat, bivariat, serta univariat. Dari analisis univariat memperlihatkan bahwasanya kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan berada dalam kategori baik : *tangible* (75%), *reliability* (74%), *responsiveness* (75%), *assurance* (75%), dan *empathy* (79%). Dari pengujian chi-square memperlihatkan hubungan signifikan antara semua dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$). Analisis multivariat mengungkap bahwa pelayanan administratif berhubungan paling signifikan dengan kepuasan pasien (Sig. 0,004 < 0,05, estimasi parameter 2,390). Dari hasil serta pembahasan, peneliti menraik sebuah kesimpulan yaitu adanya hubungan secara signifikan / bermakna antara pelayanan kesehatan medis serta administratif kepada kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati yang diukur dengan dimensi *reliability*, *tangible*, *empathy*, *assurance*, dan *responsiveness*, dimana variabel yang paling dominan yaitu variabel pelayanan administratif.

Kata kunci: Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Administrasi, Lansia, Kepuasan

Abstract

Health care is a basic need for every individual, especially for the elderly population who need it the most. Patient satisfaction is the main indicator in assessing health services. An initial survey at the Kramat Jati Community Health Center showed a decline in elderly patient visits from January to March 2024. Of the ten elderly patients surveyed, six expressed dissatisfaction with health services. This research aimed to ascertain the correlation between medical and administrative health services and the satisfaction levels of senior patients at the Kramat Jati Health Center. The used research technique was quantitative, using a cross-sectional study design. The research population included 17,445 patients, with a sample size of 100 responses. The research instrument was a questionnaire referring to the *SERVQUAL* satisfaction theory. Data analysis was in the form of multivariate, bivariate, and univariate analysis. The univariate analysis showed that the five dimensions of health service quality were in the good category: *tangible* (75%), *reliability* (74%), *responsiveness* (75%), *assurance* (75%), and *empathy* (79%). The chi-square test showed a significant relationship between all dimensions of service quality with the level of patient satisfaction ($p\text{-value } 0.000 < 0.05$). Multivariate analysis revealed that administrative services had the most significant relationship with patient satisfaction (Sig. 0.004 < 0.05, parameter estimate 2.390). From the results and discussion, the researcher draws a conclusion that there is a significant/meaningful relationship between medical and administrative health services and the satisfaction of elderly patients at the Kramat Jati Health Center as measured by the dimensions of *reliability*, *tangible*, *empathy*, *assurance*, and *responsiveness*, where the most dominant variable is the administrative service variable.

Keywords: Health Services, Administrative Services, Elderly, Satisfaction

<http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>

Article History :

Submitted 19 Februari 2025, Accepted 29 April 2025, Published 30 April 2025

PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan termasuk ke dalam kebutuhan mendasar bagi setiap individu, sebab kondisi kesehatan yang optimal berperan penting dalam mendukung kelancaran berbagai aktivitas harian. Seseorang dapat menjalankan kegiatannya secara efektif apabila berada dalam keadaan fisik dan mental yang sehat. Fasilitas pelayanan kesehatan berfungsi sebagai sarana dan instrumen dalam penyelenggaraan layanan kesehatan seperti aspek kuratif, preventif, promotif, serta rehabilitatif. Pelaksanaan layanan ini melibatkan peran aktif pemerintah serta partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan [1].

Dari perspektif kesehatan, pertambahan usia berbanding lurus dengan meningkatnya kerentanan terhadap berbagai gangguan fisik, baik yang disebabkan oleh proses alami maupun berbagai penyakit. Proporsi individu lanjut usia yang mengalami gangguan kesehatan hingga menghambat aktivitas sehari-hari mencerminkan tingkat morbiditas pada kelompok tersebut. Penduduk lanjut usia rentan mengalami berbagai penyakit tidak menular, di antaranya hipertensi, gangguan kesehatan gigi dan mulut, gangguan pada sendi, Diabetes Mellitus, penyakit jantung, stroke, serta infeksi seperti Infeksi Saluran Pernapasan Atas (ISPA), diare, serta pneumonia [2]. Penduduk lanjut usia merupakan suatu kelompok masyarakat yang sangat memerlukan pelayanan kesehatan. Seiring bertambahnya usia, individu secara biologis akan terjadi proses penuaan yang

berlangsung secara progresif. Proses ini diperlihatkan dari penurunan ketahanan fisik, sehingga meningkatkan kerentanan kepada berbagai penyakit, baik yang bersifat degeneratif maupun infeksius. Puskesmas yaitu suatu alternatif pilihan untuk lansia dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien lanjut usia merupakan pengguna jasa pelayanan kesehatan yang tentunya mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dari berbagai temuan penelitian sebelumnya mengenai kepuasan lanjut usia, Auliani dan Hermantin menjelaskan bahwasanya ada hubungan secara signifikan diantara kualitas pelayanan yang diberikan kepada tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Idi Rayeuk [3]. Menurut penelitian yang dilakukan Leo, Arifin, dan Aripin didapatkan informasi bahwasanya kualitas pelayanan berdampak positif kepada kepuasan pasien [4]. Apabila ketika diamati dari kualitas pelayanan, Puskesmas Emparu mayoritas diisi pasien lansia yang merasa kurang puas yang diperlihatkan dari segi tampilan fisik (*tangibles*) serta daya tanggap (*responsiveness*). Jikalau diamati dari kepuasan pasien mayoritas pasien kurang mempunyai minat untuk kembali datang ke Puskesmas Emparu. Penelitian oleh Salfia, Yusran, dan Saimin menunjukkan adanya hubungan secara signifikan dari mutu pelayanan serta kepuasan pasien [5]. Beberapa dimensi mutu pelayanan yang berdampak besar kepada kepuasan pasien yaitu keandalan serta daya tanggap. Hasil penelitian Rahayu serta Siswani memperlihatkan

bahwasanya ada hubungan signifikan dari kualitas pelayanan serta kepuasan pasien [6]. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan dan empati, terbukti berdampak yang lebih besar kepada kepuasan pasien dibanding dimensi yang lain.

Pada survei pendahuluan yang dilaksanakan di Puskesmas Kramat Jati pada April 2024, diperoleh data mengenai penurunan jumlah kunjungan pasien lansia. Pada Januari 2024, jumlah kunjungan tercatat sebanyak 1.657 orang, kemudian mengalami penurunan menjadi 1.502 orang pada Februari 2024. Tren penurunan berlanjut pada Maret 2024 dengan jumlah kunjungan yang menurun lagi menjadi 1.325 orang. Selain itu, pada bulan-bulan berikutnya, kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati masih terus berlanjut. Studi pendahuluan diteruskan melalui pelaksanaan survei langsung kepada 10 pasien lanjut usia yang sudah menjalani pengobatan di Puskesmas Kramat Jati. Survei ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung terkait lima dimensi kepuasan layanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), serta daya tanggap (*responsiveness*). Hasil survei menunjukkan bahwa enam dari sepuluh responden merasa kurang puas kepada pelayanan kesehatan yang sudah diberikan. Keluhan utama yang disampaikan oleh pasien lansia yaitu kurangnya informasi yang jelas mengenai masalah kesehatan pasien lansia, ketidaknyamanan saat

berada di ruang tunggu, serta sikap beberapa petugas yang kurang ramah maupun lambat untuk merespons serta melayani pasien lansia yang datang berobat.

Dengan demikian, guna mengetahui secara jelas kondisi kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati, peneliti nantinya melaksanakan survei dengan sampel yang lebih besar dengan tujuan guna mengidentifikasi gambaran secara umum terkait kepuasan pasien lansia kepada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kramat Jati. Hal ini pun sejalan dengan Visi dari Universitas Respati Indonesia yaitu menjadikan Universitas *Entrepreneur* dan Ramah Lansia yang diakui secara Internasional di Tahun 2033, dan Misi poin kedua yaitu menjalankan penelitian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (IPTEKS) di bidang kewirausahaan serta kelanjutusiaan yang bermutu.

Merujuk dari penjelasan latar belakang, peneliti dapat merumuskan perumusan permasalahan yaitu “Apakah ada hubungan pelayanan kesehatan medis dan administratif dengan kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati?”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi hubungan pelayanan kesehatan medis dan administratif dengan tingkat kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati yang diukur dengan dimensi *reliability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), serta *responsiveness* (daya tanggap).

METODE

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. *Independent variable* pada penelitian ini yaitu dimensi kualitas pelayanan yang mencakup keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) serta variabel terikatnya adalah kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kramat Jati, Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur, Provinsi DKI Jakarta dari bulan Maret 2024 sampai dengan Agustus 2024. Penelitian ini menggunakan populasi pasien lansia yang berkunjung di Puskesmas Kramat Jati merujuk dari data angka kunjungan pasien di satu tahun terakhir berjumlah 17.445 orang [7]. Banyaknya sampel yaitu berjumlah 100 responden.

Instrument pengumpulan data pada penelitian ini mempergunakan kuesioner dengan merujuk pada tinjauan pustaka. Mengacu pada Sugiyono kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan menyusun serangkaian pernyataan yang berhubungan dengan objek penelitian, kemudian disampaikan secara individual kepada setiap responden [8]. Kuesioner nantinya diberikan ke pasien yang berobat di poli lansia. Kuesioner pada penelitian ini disusun oleh peneliti melalui tinjauan pustaka yang merujuk dari landasan teori kepuasan *SERVQUAL* oleh Algifari [9]. Terdapat lima dimensi dengan model *SERVQUAL* untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan sebanyak 30 pernyataan dan 6 pernyataan tentang kepuasan

pasien. Data kualitas pelayanan kesehatan serta kepuasan pasien diukur melalui skala pengukuran mempergunakan skala *likert*. Hasil dari pengujian validitas serta reliabilitas data memperlihatkan bahwasanya semua item pernyataan dikatakan reliabel serta valid.

Metode analisis data yang diterapkan yaitu analisis Multivariat, Bivariat, serta Univariat. Analisis Univariat yaitu analisis yang dimanfaatkan untuk mencari pola frekuensi, distribusi serta persentase dari karakteristik responden dan setiap variabel. Hasilnya kemudian akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Analisis bivariat merupakan metode analisis data yang bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan atau pengaruh antara 2 variabel atau lebih dalam suatu penelitian. Dalam studi ini, peneliti mengevaluasi keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien lanjut usia di Puskesmas Kramat Jati. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan uji statistik chi-square guna mengukur asosiasi antara *independent variable* serta *dependent variable*. Sementara itu, analisis multivariat digunakan untuk menentukan *independent variable* yang berdampak signifikan kepada *dependent variable*. Pendekatan yang diterapkan dalam analisis multivariat ini adalah regresi logistik ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Data Demografi Pasien**

Karakteristik responden, yang mencakup aspek usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta jenis pekerjaan, diperoleh melalui hasil analisis data demografi yang dikumpulkan dari kuesioner. Karakteristik responden bisa diamati di Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Jumlah	Persentase
Usia		
45-59 Tahun	2	2,0%
60-74 Tahun	78	78,0%
75-90 Tahun	19	19,0%
>90 Tahun	1	1,0%
Jumlah	100	100,0%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	37,0%
Perempuan	63	63,0%
Jumlah	100	100,0%
Pendidikan		
Tidak sekolah / tidak tamat SD	5	5,0%
SD / sederajat	33	33,0%
SLTP / sederajat	8	8,0%
SLTA / sederajat	36	36,0%
Perguruan Tinggi	18	18,0%
Jumlah	100	100,0%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja / IRT	72	72,0%
Wiraswasta / Dagang	6	6,0%
Buruh / Karyawan	4	4,0%
Pensiunan	11	11,0%
Pengajar / PNS	1	1,0%

	Jumlah	Persentase
Lainnya	6	6,0%
Jumlah	100	100,0%

Merujuk dari data karakteristik responden dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden umur 60 sampai 74 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan SLTA / sederajat, serta pekerjaan tidak bekerja / IRT.

Analisis Univariat

Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan bisa dilihat di Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas

Pelayanan Kesehatan		
	Jumlah	Persentase
<i>Tangible</i>		
Kurang Baik	7	7,0%
Baik	75	75,0%
Sangat Baik	18	18,0%
Jumlah	100	100,0%
<i>Reliability</i>		
Kurang Baik	6	6,0%
Baik	74	74,0%
Sangat Baik	20	20,0%
Jumlah	100	100,0%
<i>Responsiveness</i>		
Kurang Baik	5	5,0%
Baik	75	75,0%
Sangat Baik	20	20,0%
Jumlah	100	100,0%
<i>Assurance</i>		
Kurang Baik	1	1,0%

	Jumlah	Persentase
Baik	75	75,0%
Sangat Baik	24	24,0%
Jumlah	100	100,0%
Empathy		
Kurang Baik	2	2,0%
Baik	79	79,0%
Sangat Baik	19	19,0%
Jumlah	100	100,0%

Data distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan memperlihatkan bahwasanya kebanyakan responden menyatakan kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori baik yakni untuk dimensi *tangible* 75%, *reliability* 74%, *responsiveness* 75%, *assurance* 75% dan *empathy* 79%. Distribusi frekuensi kepuasan bisa diamati di Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan

No.	Kepuasan	Jumlah	Persentase
1	Kurang Puas	7	7,0%
2	Puas	72	72,0%
3	Sangat Puas	21	21,0%
Jumlah		100	100,0%

Data distribusi frekuensi kepuasan menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dengan jumlah responden 72 orang dan persentase 72%.

Analisis Bivariat

Hasil dari pengujian *chi square* hubungan *tangible*, bisa diamati di Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji *Chi Square*

		Kepuasan Pasien			Total	<i>p-value</i>
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
Tangible	Kurang Baik	2	5	0	7	0,000
	Baik	5	65	5	75	
	Sangat Baik	0	2	16	18	
	Total	7	72	21	100	
Reliability	Kurang Baik	3	3	0	6	0,000
	Baik	4	64	6	74	
	Sangat Baik	0	5	15	20	
	Total	7	72	21	100	
Responsiveness	Kurang Baik	3	2	0	5	0,000
	Baik	4	64	7	75	

		Kepuasan Pasien			Total	<i>p-value</i>
		Kurang Puas	Puas	Sangat Puas		
	Sangat Baik	0	6	14	20	
	Total	7	72	21	100	
Assurance	Kurang Baik	0	1	0	1	
	Baik	7	65	3	75	
	Sangat Baik	0	6	18	24	0,000
	Total	7	72	21	100	
Empathy	Kurang Baik	2	0	0	2	
	Baik	5	68	6	79	
	Sangat Baik	0	4	15	19	0,000
	Total	7	72	21	100	

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa nilai *p-value* untuk seluruh dimensi yaitu 0,000 mengindikasikan terdapatnya hubungan sangat signifikan antara kualitas *reliability*, *tangible*, *empathy*, *assurance* serta *responsiveness* melalui kepuasan pasien (*p-value* < 0,05). Peningkatan kualitas *reliability*, *tangible*, *empathy*, *assurance* serta *responsiveness* signifikan berdampak positif kepada peningkatan tingkat kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Pengujian terhadap kebaikan model (*Goodness of Fit*) bertujuan untuk mengevaluasi kelayakan model regresi logistik ordinal yang dihasilkan sebelum digunakan dalam analisis lebih lanjut. Model dinyatakan layak digunakan jika nilai *Sig.* > 0,05. Hasil dari pengujian *GOF* bisa diamati di Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Goodness of Fit

<i>Goodness-of-Fit</i>			
	<i>Chi-Square</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Pearson	6,689	8	0,570
Deviance	7,599	8	0,474

Berdasarkan tabel 5, *Deviance* diperoleh besaran nilai *Sig.* (0,474) > 0,05 yang bermakna bahwasanya model logit layak diterapkan pada penelitian ini.

Uji keberartian model dijalankan melalui membandingkan model tanpa variable prediktor. Tujuan dilakukan uji keberartian model yaitu guna mengidentifikasi dampak simultan *independent variable* kepada *dependent variable*. *Independent variable* dinyatakan berdampak signifikan kepada *dependent variable* jikalau diperoleh nilai *Sig.* < 0,05. Hasil dari uji *model fitting information* bisa diamati di Tabel 6.

Tabel 6. Model Fitting Information

Model Fitting Information				
-2 Log				
Model	Likelihood	Chi-Square	df	Sig.
Intercept	75,083			
t Only				
Final	19,426	55,657	2	0,000

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh besaran nilai *Sig.* (0,000)<0,05 yang bermakna bahwa *independent variable* secara simultan berdampak signifikan kepada *dependent variable*.

Uji Wald dilakukan guna mengetahui dampak signifikan *independent variable* kepada *dependent variable* secara parsial. *Independent variable* dinyatakan berdampak signifikan secara parsial kepada *dependent variable* jika diperoleh nilai *Sig.*<0,05. Hasil dari uji Wald diperlihatkan di Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Wald

Parameter Estimates								
							95% Confidence Interval	
		Estimate	Std. Error	Wald	df	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
Threshold	[Y = 1]	5,812	1,433	16,447	1	0,000	3,003	8,621
	[Y = 2]	11,235	1,698	43,784	1	0,000	7,907	14,563
Location	X1	1,999	0,869	5,286	1	0,021	0,295	3,703
	X2	2,390	0,841	8,075	1	0,004	0,742	4,038

Berdasarkan Tabel 7, interpretasi uji parsial dijabarkan sebagai berikut.

1. Pelayanan Medis (X1) didapatkan nilai *Sig.* (0,021)<0,05 bermakna bahwa Pelayanan Medis (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).
2. Pelayanan Administratif (X2) didapatkan nilai *Sig.* (0,004) < 0,05 bermakna bahwa

Pelayanan Administratif (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

PEMBAHASAN

Penelitian ini telah mengungkapkan berbagai dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kramat Jati, berdasarkan respons dari 100 responden yang mencerminkan demografi yang beragam. Analisis data

menunjukkan hasil yang cukup positif dengan beberapa area yang memerlukan peningkatan.

Demografi responden menunjukkan pasien lansia, dengan 78,0% berusia antara 60-74 tahun dan 19,0% berada di kisaran 75-90 tahun. Hal ini menekankan pentingnya Puskesmas Kramat Jati sebagai pusat pelayanan kesehatan untuk populasi lansia, yang memerlukan perhatian khusus baik dalam aspek medis maupun non-medis.

Distribusi berdasarkan jenis kelamin mayoritas pengguna layanan adalah perempuan (63,0%). Ini mungkin mencerminkan tren sosial atau budaya di mana perempuan lebih cenderung mencari bantuan medis atau mungkin lebih terlibat dalam pengelolaan kesehatan keluarga. Pemahaman tentang dinamika gender ini penting untuk menyesuaikan cara komunikasi dan interaksi dalam layanan kesehatan.

Distribusi pendidikan yang beragam, dengan sebagian besar memiliki pendidikan SMA (36,0%). Ini memiliki implikasi pada cara informasi kesehatan disampaikan; materi edukasi harus dirancang sedemikian rupa sehingga mudah dipahami oleh semua tingkatan pendidikan, termasuk menyediakan bahan yang lebih visual atau verbal bagi mereka yang pendidikannya lebih rendah.

Pada 72,0% responden ditemukan tidak bekerja, yang bisa mengindikasikan bahwa banyak dari pasien lansia ini mungkin bergantung pada orang

lain untuk transportasi atau mungkin memiliki keterbatasan mobilitas yang lebih tinggi. Puskesmas perlu mempertimbangkan faktor-faktor ini dalam merencanakan dan menyediakan akses serta fasilitas yang ramah lansia, seperti waktu kunjungan yang lebih fleksibel.

Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kramat Jati dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan yang diberikan. Sikap ramah tenaga kesehatan berkontribusi terhadap perasaan puas pasien. Selain itu, waktu tunggu yang relatif singkat dalam memperoleh layanan kesehatan meningkatkan kepuasan mereka. Kualitas pelayanan yang mencakup pemeriksaan dokter hingga pengambilan obat di apotek juga menjadi faktor utama dalam memenuhi harapan pasien. Kondisi fasilitas yang lengkap dan terjaga kebersihannya turut mendukung kenyamanan selama menerima pelayanan. Proses pendaftaran yang efisien serta tidak berbelit-belit mempercepat akses pasien terhadap layanan kesehatan. Selain itu, kejelasan informasi serta respons cepat dari petugas administrasi dalam menangani kendala pasien semakin memperkuat rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Merujuk dari temuan penelitian, bahwasanya responden lebih banyak menyatakan tingkat kepuasan dalam kategori puas yaitu mencapai 72,0 % (72 responden). Hal ini sesuai dengan temuan dari Auliani dan Hermantin yang memperlihatkan Sebagian besar responden,

yakni sebanyak 90,0% (45 responden), memberi pernyataan bahwasanya mereka merasa puas kepada kualitas layanan yang diberi kepada pasien lanjut usia di Puskesmas Idi Rayeuk [3]. Dan juga pada penelitian yang dilakukan oleh Fadila dan Sulastri bahwa Di RSUD Siti Fatimah, Provinsi Sumatera Selatan, tingkat kepuasan pasien lanjut usia yang menjalani perawatan di poliklinik penyakit dalam mencapai 59,1%, yang setara dengan 26 responden. Sementara itu, sebanyak 40,9% atau 18 responden menyatakan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima [10].

Tingkat kepuasan pasien mencerminkan reaksi emosional atau persepsi yang muncul setelah memperoleh layanan kesehatan, yang dievaluasi dengan membandingkan hasil yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Apabila kualitas layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, pasien cenderung mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan. Sebaliknya, jika layanan tepat dengan keinginan, pasien akan merasa puas, sedangkan kinerja yang melampaui ekspektasi dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Tingkat kepuasan pasien memiliki keterkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit atau Puskesmas. Dengan memahami sejauh mana pasien merasa puas kepada pelayanan yang diterima, pihak manajemen fasilitas kesehatan dapat merancang serta menerapkan strategi yang

bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan secara berkelanjutan [11].

Merujuk dari hasil pengujian *chi-square* didapat *p-value* $0,000 < 0,05$, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ada hubungan secara signifikan antara kualitas *tangible* kepada tingkat kepuasan pasien. Artinya peningkatan kualitas *tangible* secara signifikan berpengaruh positif terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan temuan Afrioza dan Baidillah bahwasanya hasil dari pengujian *chi-square* didapat *p-value* $0,001 < 0,05$, bisa disimpulkan bahwasanya adanya hubungan sedang diantara tingkat kepuasan kepada kualitas pelayanan *tangibles* di Puskesmas Sepatan [12].

Mengacu pada temuan penelitian ini diketahui bahwasanya mayoritas responden memilih kategori baik dengan jumlah 75 responden. Hal yang mendukung untuk dimensi *tangible* baik adalah petugas pelayanan kesehatan berpenampilan rapi dan bersih, kelengkapan sarana prasarana, mudahnya akses menuju Puskesmas, alat-alat medis yang dipakai lengkap serta bersih, serta obat-obat yang tersedia lengkap. Fasilitas gedung yang tersedia di Puskesmas Kramat Jati tergolong dalam kondisi baik dan terjaga kebersihannya, sehingga sebagian besar responden merasa puas terhadap kualitas sarana tersebut. Meskipun ada responden yang menyatakan bahwa dimensi *tangible* masuk ke dalam kategori kurang baik sebanyak tujuh responden. Ini menunjukkan

bahwa layanan di Puskesmas sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek, seperti ruang tunggu dan ketersediaan kursi.

Merujuk dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh *p-value* $0,000 < 0,05$, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ada hubungan secara signifikan antara kualitas *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya peningkatan kualitas *reliability* secara signifikan berdampak positif kepada peningkatan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini sesuai dengan penelitian terdahulu dari Salfia, Yusran, dan Saimin dengan tingkat kepuasan pasien kepada layanan kesehatan rawat inap di BLUD RSUD Kab. Bombana. Hasil pengujian statistik Chi-Square menunjukkan bahwasanya nilai *p-value* yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga hubungan antara kedua variabel tersebut dapat dianggap signifikan [5]. Menurut Kementerian Kesehatan RI keandalan (*reliability*) merupakan salah satu aspek mutu pelayanan yang mencerminkan kemampuan suatu layanan dalam memenuhi janji yang telah ditetapkan. Keandalan ini mencakup pemberian layanan secara tepat waktu, dengan ketelitian tinggi, memberikan kepuasan kepada penerima layanan, serta dilakukan secara konsisten [13]. Dalam lima dimensi mutu pelayanan, aspek *reliability* dianggap sebagai yang paling penting oleh pelanggan. Oleh karena itu, tenaga kesehatan di Puskesmas harus memiliki kemampuan yang bisa diandalkan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena keandalan dalam melayani merupakan faktor

utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Merujuk dari temuan ini diketahui bahwasanya mayoritas responden memilih kategori baik sebanyak 74 responden. Hal yang mendukung untuk dimensi *reliability* baik yakni tenaga kesehatan yang memberi layanan kesehatan berupa pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan secara baik, tepat dan akurat, tenaga kesehatan memberikan pelayanan informasi mengenai masalah kesehatan dengan baik dan jelas, petugas apotek memberikan obat-obatan dan penjelasannya secara rinci, serta pelayanan yang ditawarkan sejalan dengan pelayanan yang dijanjikan. Meskipun ada responden yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* masuk ke dalam kategori kurang baik sebanyak enam responden. Ini menunjukkan bahwa layanan di Puskesmas sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan untuk petugas administrasi dalam melakukan pendaftaran pasien secara cepat dan tepat.

Merujuk dari hasil pengujian *chi-square* diperoleh *p-value* $0,000 < 0,05$, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ada hubungan secara signifikan antara kualitas *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya peningkatan kualitas *responsiveness* secara signifikan berpengaruh positif terhadap peningkatan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini selaras dengan temuan Salfia, Yusran, dan Saimin bahwa terdapat hubungan daya tanggap dan kepuasan pasien kepada pelayanan kesehatan rawat inap

di BLUD RSUD Kab. Bombana dengan hasil dari pengujian *Chi Square* memperlihatkan nilai $p\text{-value} = 0.000 < 0,05$ [5]. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Afrioza dan Baidillah dengan hasil pengujian *chi-square* yaitu $p\text{-value} 1,000 < 0,05$ yang artinya tidak adanya hubungan diantara kualitas *responsiveness* kepada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan [12].

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden, yakni sebanyak 75 orang, memberikan penilaian dalam kategori baik. Hal yang mendukung untuk dimensi *responsiveness* baik yakni tenaga kesehatan yang cepat tanggap dalam menangani masalah kesehatan dan keluhan pasien, memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, akurat dan mudah dimengerti, bersedia menerima saran dan keluhan pasien serta petugas apotek memberi obat kepada pasien dengan cepat dan tepat. Meskipun ada responden yang menyatakan bahwa dimensi *responsiveness* masuk ke dalam kategori kurang baik sebanyak lima responden. Ini menunjukkan bahwa layanan di Puskesmas sudah baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan pada waktu tunggu pelayanan yang memakan waktu lama.

Merujuk dari hasil pengujian *chi-square* mendapatkan $p\text{-value} 0,000 < 0,05$ sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwasanya ada hubungan yang signifikan antara kualitas *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya peningkatan kualitas *assurance* secara signifikan berdampak positif kepada peningkatan tingkat kepuasan

pasien. Temuan penelitian ini sesuai dengan temuan dari Afrioza dan Baidillah yang memperlihatkan bahwasanya dari pengujian *chi-square* diperoleh $p\text{-value} 0,040 < 0,05$, bisa disimpulkan bahwasanya adanya hubungan sedang antara tingkat kepuasan dengan dimensi *Assurance* di Puskesmas Sepatan [12]. Sama halnya dengan penelitian yang dijalankan oleh Salfia, Yusran, dan Saimin memperlihatkan bahwa adanya hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien kepada pelayanan kesehatan rawat inap di BLUD RSUD Kab. Bombana dengan hasil uji *Chi Square* yaitu nilai $p\text{-value} = 0.000 < 0,05$ [5].

Dari temuan penelitian ini diketahui bahwasanya sebagian besar responden memilih kategori baik dengan jumlah 75 responden. Hal yang mendukung untuk dimensi *assurance* baik yakni pelayanan yang diberikan menjamin kepercayaan dan keamanan, obat-obatan yang diberikan manjur serta aman, tenaga kesehatan yang terdidik serta terampil dalam memberi layanan kesehatan, penjelasan prosedur pelayanan secara baik serta mampu memberi rasa aman (terjaganya kerahasiaan pribadi) kepada pasien. Ini menunjukkan bahwa puskesmas telah berhasil menyediakan layanan kesehatan yang tidak sekadar terjangkau melainkan mempunyai kualitas tinggi, dengan mengutamakan kebutuhan serta kenyamanan pasien.

Merujuk dari hasil pengujian *chi-square* mendapatkan $p\text{-value} 0,000 < 0,05$, bisa ditarik

kesimpulan bahwasanya adanya hubungan secara signifikan antara kualitas *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien. Artinya peningkatan kualitas *empathy* secara signifikan berdampak positif kepada peningkatan tingkat kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan temuan Afrioza dan Baidillah bahwasanya dilihat dari hasil pengujian *chi-square* yang mendapatkan *p-value* 0,034, berarti $<0,05$ sehingga disimpulkan adanya hubungan sedang antara tingkat kepuasan melalui dimensi *empathy* di Puskesmas Sepatan [12]. Sama halnya dengan penelitian yang dijalankan oleh Salfia, Yusran, dan Saimin bahwa terdapat hubungan Perhatian (*empathy*) melalui kepuasan pasien kepada pelayanan kesehatan rawat inap di BLUD RSUD Kab. Bombana dengan hasil dari uji statistik *Chi Square* yaitu nilai *p-value* = $0.000 < 0,05$ [5].

Dari hasil penelitian ini ditunjukkan bahwasanya mayoritas responden memilih kategori baik dengan jumlah 79 responden. Hal yang mendukung untuk dimensi *empathy* baik adalah tenaga kesehatan dan administrasi bersifat ramah dan sopan, memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, petugas apotek memiliki sikap yang sopan serta ramah dalam melayani bagian obat-obatan, serta petugas pelayanan kesehatan dapat menangani kesulitan pasien dengan baik. Petugas kesehatan dinilai sangat baik dalam memberikan perhatian, memahami kebutuhan, mengutamakan, dan mendahulukan kepentingan pasien. Ini menunjukkan komitmen Puskesmas dalam

menyediakan layanan kesehatan yang tidak hanya profesional tetapi juga empatik.

Berdasarkan analisis yang didapatkan menunjukkan bahwa pelayanan medis diperoleh nilai *Sig.* (0,021) $< 0,05$ yang mempunyai makna bahwasanya pelayanan medis berdampak signifikan kepada kepuasan pasien. Untuk pelayanan administratifpun diperoleh nilai *Sig.* (0,004) $< 0,05$, bisa ditarik kesimpulan bahwasanya pelayanan administratif juga berdampak signifikan kepada kepuasan pasien.

Oleh karena kedua berpengaruh signifikan, maka untuk menentukan variabel yang mana mampu memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan pasien dilakukan analisa estimasi parameter. Berdasarkan estimasi parameter, diperoleh pelayanan medis memiliki estimasi parameter sebesar 1,999 sedangkan pelayanan administratif memiliki estimasi parameter sebesar 2,390. Oleh karena demikian, maka bisa ditarik kesimpulan bahwasanya pelayanan administratif lebih berdampak kepada kepuasan pasien dibandingkan pelayanan medis.

KESIMPULAN

Merujuk dari hasil penelitian bisa ditarik kesimpulan bahwasanya terdapat hubungan secara signifikan / bermakna antara pelayanan kesehatan medis dan administratif dengan kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati yang diukur dengan dimensi *reliability*, *tangible*, *empathy*, *assurance*, serta *responsiveness*.

Bahkan bisa diketahui bahwasanya variabel yang sangat dominan berhubungan dengan kepuasan pasien lansia di Puskesmas Kramat Jati adalah variabel pelayanan administratif.

Saran yang dapat diberikan untuk Puskesmas Kramat Jati adalah peningkatan fasilitas fisik, optimalisasi waktu layanan, program pendidikan dan pelatihan petugas, serta implementasi *feedback* rutin.

PENUTUP

Saya ingin berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah memberi kontribusi terhadap penelitian ini. Terimakasih kepada seluruh pembimbing atas bimbingan, saran, serta dukungan yang tiada henti selama proses penelitian ini. Saya juga berterimakasih untuk kawan-kawan mahasiswa di Urindo serta rekan sejawat di Poli Lansia Puskesmas Kramat Jati yang telah berbagi pengetahuan, waktu, serta tenaga untuk membantu menuntaskan penelitian ini.

Akhir kata, saya juga berterimakasih untuk keluarga serta kawan-kawan yang selalu mendukung dari segi moral selama penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gurning FP. *Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat*. Medan: K. Media; 2018.
- [2] Kementerian Kesehatan RI. *Hasil Utama Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS)*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan; 2018.
- [3] Auliani FD, Hermatin D. Tingkat kepuasan pada pasien lanjut usia terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskemas IDI Rayeuk. *JSR*. 2021;11(2):392-396.
- [4] Leo D, Arifin, Aripin S. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj: J Islam Econ Bus*. 2024;6(2):2508-2517.
- [5] Salfia, Yusran S, Saimin J. Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi kasus pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *MARSI*. 2021;5(2):221-230.
- [6] Rahayu RM, Siswani S. Hubungan kualitas pelayanan kepada kepuasan pasien medichal check up di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan tahun 2019. *JUKMAS*. 2020;4(1):47-57.
- [7] Puskesmas DKI Jakarta. *Jumlah Kunjungan Lansia Tahun 2023*. Jakarta: Puskesmas DKI Jakarta; 2023.
- [8] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019.
- [9] Algifari. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE; 2016.
- [10] Fadila RA, Sulastri E. Hubungan mutu pelayanan keperawatan kepada kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam. *JKP*. 2023;13(26):110-119.
- [11] Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika; 2014.
- [12] Afrioza S, Baidillah I. Hubungan tingkat kepuasan pasien kepada pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *J Nurs Pract Educ*. 2021;1(2):169-180.
- [13] Kementerian Kesehatan RI. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1: Quality Assurance*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2017.