

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Hila Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2024

The Relationship between Health Service Quality and Outpatient Satisfaction at the Hila Community Health Center, Central Maluku Regency in 2024

Nur Qalby Selayar¹, Nathalie E Kailola², Juen Carla Warella^{3*}, Ritha Tahitu², Yosepina Mainase², Lidya B E Saptanno², Presli Glovrig Siahaya⁴

¹Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura

²Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura

³Departemen Mikrobiologi dan Parasitologi, Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura

⁴Departemen Biomedik, Fakultas Kedokteran Universitas Pattimura

E-mail: juen.warella@gmail.com

ABSTRACT

Health services are a form of service that is a basic need for every human being because health is the main thing that supports daily activities. Data from the World Health Organization (WHO) 2018 shows that 5.7 to 8.4 million people die due to low-quality health services every year. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of outpatients at the Hila Community Health Center. This research is a quantitative analytical research. The data source comes from primary data using a cross-sectional approach with Univariate and Bivariate analysis. The characteristics of respondents in this study include male gender 41.4% and female 58.6%, address Hila 46%, Kaitetu 43.4% and Seith 10.6%, and the age of respondents mostly 17-25 years old as much as 49.5%. The research results showed that, on average, respondents responded well to the tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy variables obtained during the Hila Community Health Center examination. The bivariate analysis using the chi-square test showed a P value = 0.000 ($p < 0.05$), which means a relationship exists between the quality of health services and outpatient satisfaction at the Hila Community Health Center, Central Maluku Regency.

Keywords: *Health Service Quality, Satisfaction Outpatients*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Data World Health Organization (WHO) 2018 menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila. Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif. Sumber data berasal dari data primer menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan analisis univariat dan bivariat. Karakteristik responden dalam penelitian ini mencakup jenis kelamin laki laki 41,4% dan perempuan 58,6%, alamat Hila 46%, Kaitetu 43,4% dan Seith 10,6%, serta usia responden sebagian besar 17-25 tahun sebanyak 49,5% . Hasil penelitian menunjukkan rata-rata responden memberikan respon cukup terhadap variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang didapat selama melakukan pemeriksaan di Puskesmas Hila. Hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* didapatkan nilai *P Value* = 0,000 ($p < 0,05$) yang berarti ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Hila Kabupaten Maluku Tengah.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien*

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia. Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2018 menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan kesehatan setiap tahunnya di negara berpendapatan rendah dan menengah. Indikator Mutu Nasional Pelayanan Kesehatan di Puskesmas menurut Permenkes No 30 Tahun 2022 terdiri dari kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, keberhasilan pengobatan pasien TBC (tuberkulosis) semua kasus sensitif obat, ibu hamil yang mendapatkan pelayanan ANC (*antenatal care*) sesuai standar dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu layanan produk dengan harapannya.

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan puskesmas harus dapat lebih meningkatkan mutu kerja atau mutu pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ingin memperoleh manfaat dari pelayanan kesehatan dasar dan nasihat di bidang kesehatan, maka seluruh dinas penunjang puskesmas harus berupaya meningkatkan mutu pelayanan apabila puskesmas tidak diinginkan dan tidak ditinggalkan oleh masyarakat.

Puskesmas Hila merupakan salah satu puskesmas yang menjadi Fasilitas Kesehatan Tingkat pertama BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan yang berada di Desa Hila, Kec. Leihitu, Kab. Maluku Tengah. Cakupan wilayah kerja puskesmas hila terdiri dari 3 desa dan 4 dusun, diantaranya adalah Desa Hila, Desa Kaitetu, Desa Seith, Dusun Mamua, Dusun Waitomu, Dusun Tahoku, dan Dusun Kalauli. Jenis Pelayanan Puskesmas Hila terdiri dari pelayanan pendaftaran dan rekam medik, pemeriksaan kesehatan umum, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan keluarga berencana, imunisasi, manajemen terpadu balita sakit, gizi, TBC dan kusta, gawat darurat, kefarmasian, laboratorium, dan administrasi. Puskesmas Hila merupakan puskesmas yang tidak hanya melakukan pelayanan rawat jalan melainkan juga rawat inap.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Efridayanti Tambunan (2021) yang berjudul Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu menunjukkan bahwa dari 237 responden (64,1%) merasa sangat puas, (34,2%) merasa puas dan (1,7%) merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu. Sehingga, dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan akan dilihat dari dimensi pelayanan berupa : kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Hila Kabupaten Maluku Tengah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila kabupaten Maluku Tengah Tahun 2024.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *cross sectional study* yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari 5 dimensi yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Hila dan mendapatkan pelayanan kesehatan pada bulan Januari - Juni Tahun 2024

yang dilihat dari kunjungan pasien sebanyak 390 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* karena peneliti menyebarkan kuesioner kepada setiap orang yang menggunakan pelayanan rawat jalan. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode yakni pendekatan rumus *slovin* dengan jumlah responden sebanyak 198 responden. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Penggunaan kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan yang disediakan peneliti, dapat mempermudah responden dengan memilih alternatif jawaban yang telah disediakan.

HASIL

Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	82	41,4%
2.	Perempuan	116	58,6%
Alamat			
1.	Hila	91	46%
2.	Kaitetu	86	43,4%
3.	Seith	21	10,6%
Usia			
1.	17-25	98	49,5%
2.	26-35	43	21,7%
3.	36-45	27	13,6%
4.	46-55	26	13,1%
5.	>55	4	2%
Total		198	100%

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 198 responden yang diteliti, pada distribusi jenis kelamin mayoritasnya berjenis kelamin perempuan berjumlah 116 orang (58,6%) serta yang paling sedikit laki-laki sebanyak 82 orang (41,4%). Distribusi alamat dengan mayoritas beralamat di Hila sebanyak 91 orang (46%) dan yang paling sedikit Seith sebanyak 21 orang (10,6%). Distribusi usia mayoritas dari kelompok usia 17-25 sebanyak 98 orang (49,5%) dan paling sedikit berada pada kelompok usia >55 hanya 4 orang (2%).

b. Karakteristik Variabel

1. *Tangible* (bukti langsung)

Tabel 2. Distribusi frekuensi variabel *tangible*

Kategori	Frekuensi	%
Kurang	27	13,6
Cukup	127	64,1
Baik	44	22,2
Total	198	100

Berdasarkan data pada tabel 2. dapat dijelaskan bahwa pendapat responden tentang kualitas pelayanan berdasarkan variabel *tangible* (bukti langsung) dengan kategori kurang sebanyak 27 responden dari total 198 responden atau sebesar 13,6%. Selanjutnya sebanyak 127

responden yang menyatakan kualitas pelayanan berdasarkan variabel tersebut dengan kategori cukup atau sebesar 64,1%. Dan yang menyatakan baik sebanyak 44 responden atau sebesar 22,2%.

2. Reliability (kehandalan)

Tabel 3. Distribusi frekuensi variabel *reliability*

Kategori	Frekuensi	%
Kurang	26	13,1
Cukup	121	61,1
Baik	51	25,8
Total	198	100

Berdasarkan data pada tabel 3. terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *Reliability* (kehandalan) berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 121 responden atau sebesar 61,1%. Diikuti dengan jumlah responden yang menyatakan kualitas pelayanan pada variabel *reliability* (kehandalan) berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 51 responden atau sebesar 25,8%. Dan yang paling sedikit adalah yang tergolong dalam kategori kurang yaitu sebesar 13,1% atau sebanyak 26 responden

3. Responsiveness (daya tanggap)

Tabel 4. Distribusi frekuensi variabel *responsiveness*

Kategori	Frekuensi	%
Kurang	26	13,2
Cukup	118	59,6
Baik	54	27,3
Total	198	100

Berdasarkan data pada tabel 4. menunjukkan bahwa sebanyak 26 responden atau sebesar 13,1% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) termasuk kategori kurang. Yang termasuk kategori cukup sebanyak 118 responden atau sebesar 59,6%. Dan sebanyak 54 responden atau sebesar 27,3% responden menyatakan kualitas pelayanan pada variabel tersebut tergolong kategori baik.

4. Assurance (jaminan)

Tabel 5. Distribusi frekuensi variabel *assurance*

Kategori	Frekuensi	%
Kurang	22	11,1
Cukup	146	73,7
Baik	30	15,2
Total	198	100

Berdasarkan data pada tabel 5. terlihat bahwa responden menyatakan kualitas pelayanan pada variabel *Assurance* (Jaminan) yang tergolong dalam kategori kurang, cukup, baik secara berturut-turut adalah sebanyak 22 responden atau sebesar 11,1% responden, 146 responden atau sebesar 73,7% responden, dan 30 responden atau sebesar 15,2%.

5. *Emphaty* (empati)

Tabel 6. Disribusi frekuensi variabel *emphaty*

Kategori	Frekuensi	%
Kurang	16	8,1
Cukup	114	57,6
Baik	68	34,3
Total	198	100

Berdasarkan data pada tabel 6. dapat dijelaskan bahwa sebanyak 114 responden atau 57,6% responden menyatakan kualitas pelayanan pada variabel *Emphaty* (Empati) termasuk kategori cukup, diikuti dengan kualitas baik sebanyak 68 responden atau sebesar 34,3% responden. Di sisi lain, respon yang tergolong kategori kurang sebanyak 16 responden atau sebesar 8,1% responden.

6. Kepuasan Pasien

Tabel 7. Distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien

Kategori	Frekuensi	%
Kurang	15	7,6
Cukup	110	55,6
Baik	73	36,9
Total	198	100

Berdasarkan data pada tabel 7. , terlihat bahwa jumlah responden yang menyatakan kepuasan Pasien yang tergolong kategori kurang adalah sebanyak 15 responden atau sebanyak 7,6% responden. Pernyataan yang tergolong kategori cukup sebanyak 110 responden atau sebesar 55,6%. Dan yang tergolong kategori baik sebanyak 73 responden atau sebesar 36,9%.

Analisis Bivariat

1. Hubungan *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien

Tabel 8. Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien

		Kepuasan Pasien			Total	<i>P-value</i> *
		Kurang	Cukup	Baik		
<i>Tangible</i>	Kurang	6	14	7	27	0,000
	Cukup	9	87	31	127	
	Baik	0	9	35	44	
Total		15	110	73	198	

**Chi Square Test*

Berdasarkan data pada tabel 8. Responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 6 merasa kurang puas, 14 merasa cukup puas dan 7 merasa puas. Disisi lain responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 9 merasa kurang puas, 87 merasa cukup puas dan 31 merasa puas. Kemudian untuk responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 9 orang merasa cukup puas dan 35 responden merasa puas. Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien.

2. Hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien

Tabel 9. Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P-value*
		Kurang	Cukup	Baik		
<i>Reliability</i>	Kurang	10	14	2	26	0,000
	Cukup	5	88	28	121	
	Baik	0	8	43	51	
Total		15	110	73	198	

*Chi Square Test

Berdasarkan data pada tabel 9. Responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 10 merasa kurang puas, 14 merasa cukup puas dan 2 merasa puas. Disisi lain responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 5 merasa kurang puas, 88 merasa cukup puas dan 28 merasa puas. Kemudian untuk responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 8 orang merasa cukup puas dan 43 responden merasa puas. Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien.

3. Hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien

Tabel 10. Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P-value
		Kurang	Cukup	Baik		
<i>Renponsiveness</i>	Kurang	11	15	0	26	0,000
	Cukup	4	87	27	118	
	Baik	0	8	46	54	
Total		35	121	42	198	

*Chi Square Test

Berdasarkan data pada tabel 10. Responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 11 merasa kurang puas dan 15 merasa cukup puas. Disisi lain responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 4 merasa kurang puas, 87 merasa cukup puas dan 27 merasa puas. Kemudian untuk responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 8 orang merasa cukup puas dan 46 responden merasa puas. Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien.

4. Hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Tabel 11. Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien

		Kepuasan Pasien			Total	P-value*
		Kurang	Cukup	Baik		
<i>Assurance</i>	Kurang	10	9	3	22	0,000
	Cukup	5	96	45	146	
	Baik	0	5	25	30	
Total		35	121	42	198	

*Chi Square Test

Berdasarkan data pada tabel 11. Responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 10 merasa kurang puas, 9 merasa cukup puas dan 3 merasa puas. Disisi lain responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 5 merasa kurang puas, 96 merasa cukup puas dan 45 merasa puas. Kemudian untuk responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 5 orang merasa cukup puas dan 25 responden merasa puas. Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien.

5. Hubungan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien

Tabel 12. Hubungan *emphaty* dengan kepuasan pasien

	Kepuasan Pasien			Total	P-value*
	Kurang	Cukup	Baik		
<i>Emphaty</i>	Kurang	10	5	1	0,000
	Cukup	5	93	16	
	Baik	0	12	56	
Total	35	121	42	198	

**Chi Square Test*

Berdasarkan data pada tabel 12. Responden yang menyatakan kategori kurang sebanyak 10 merasa kurang puas, 5 merasa cukup puas dan 1 merasa puas. Disisi lain responden yang menyatakan kategori cukup sebanyak 5 merasa kurang puas, 93 merasa cukup puas dan 16 merasa puas. Kemudian untuk responden yang menyatakan kategori baik sebanyak 12 orang merasa cukup puas dan 56 responden merasa puas. Berdasarkan uji statistik yang telah dilakukan didapatkan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien.

BAHASAN

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *tangible* menyatakan dari 198 responden, mayoritas menjawab cukup sebanyak 127 responden (64,1%) serta yang paling sedikit menjawab kurang sebanyak 27 responden (13,6%). Analisis bivariat terhadap dimensi *tangible* menyatakan hasil uji *chi-square* memperoleh nilai signifikan $p = 0,000$ yang artinya signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak, H_1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *tangible* (bukti langsung) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila Tahun 2024. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Novagita Tangdilambi dkk pada tahun 2020 yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *reliability* menyatakan dari 198 responden, mayoritas menjawab cukup sebanyak 121 responden (61,1%) serta yang paling sedikit menjawab kurang sebanyak 26 responden (13,1%). Analisis bivariat terhadap dimensi *reliability* menyatakan hasil uji *chi-square* memperoleh nilai signifikan $p = 0,000$ yang artinya signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak, H_1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila Tahun 2024. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Novagita Tangdilambi dkk pada tahun 2020 yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *responsiveness* menyatakan dari 198 responden, mayoritas menjawab cukup sebanyak 118 responden (59,6%)serta yang paling

sedikit menjawab kurang sebanyak 26 responden (13,2%). Analisis bivariat terhadap dimensi *responsiveness* menyatakan hasil uji *chi-square* memperoleh nilai signifikan $p = 0,000$ yang artinya signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak, H_1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila Tahun 2024. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Novagita Tangdilambi dkk pada tahun 2020 yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *assurance* menyatakan dari 198 responden, mayoritas menjawab cukup sebanyak 146 responden (73,7%) serta yang paling sedikit menjawab kurang sebanyak 22 responden (11,1%). Analisis bivariat terhadap dimensi *assurance* menyatakan hasil uji *chi-square* memperoleh nilai signifikan $p = 0,000$ yang artinya signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak, H_1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila Tahun 2024. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Novagita Tangdilambi dkk pada tahun 2020 yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$.

Menurut analisis univariat terhadap dimensi *emphaty* menyatakan dari 198 responden, mayoritas menjawab cukup sebanyak 114 responden (57,6%) serta yang paling sedikit menjawab kurang sebanyak 16 responden (8,1%). Analisis bivariat terhadap dimensi *emphaty* menyatakan hasil uji *chi-square* memperoleh nilai signifikan $p = 0,000$ yang artinya signifikan $< 0,05$ (H_0 ditolak, H_1 diterima). Maka dapat dikatakan bahwa ada hubungan *emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Hila Tahun 2024. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Novagita Tangdilambi dkk pada tahun 2020 yang menyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai *p value* sebesar $0,000 < 0,05$.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 116 responden (58,6%), untuk alamat dominan responden beralamat pada Desa Hila sebanyak 91 responden (46%) dan untuk yang mengisi kuesioner mayoritas berada pada kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 98 responden (49,5%).
2. Analisis univariat menunjukkan mayoritas responden menyatakan pada variabel kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Hila dan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diterima pada termasuk dalam kategori cukup.
3. Terdapat hubungan antara variabel *Tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* sebesar 0,000.
4. Terdapat hubungan antara variabel *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* sebesar 0,000.
5. Terdapat hubungan antara variabel *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* sebesar 0,000.
6. Terdapat hubungan antara variabel *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* sebesar 0,000.
7. Terdapat hubungan antara variabel *Emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* sebesar 0,000.

SARAN

Puskesmas Hila diharapkan agar mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan selama ini. Disarankan juga untuk melakukan evaluasi secara berkala untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya,

RUJUKAN

1. Saputra A, Ariani N. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nurs J*. 2019;1(1).
2. Purwaningsih E. Administrasi dan Kebijakan Kesehatan untuk Kesehatan Masyarakat [Internet]. 2021. viii, 406.
3. Presiden RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. *Undang-Undang*. 2023;(187315):1–300.
4. National Academies of Sciences Engineering and Medicine. Crossing the global quality chasm: Improving health care worldwide [Internet]. Washington, DC: The National Academies Press. 2018. 203-225 p.
5. Indramayu BK. Standar Kesehatan Indonesia. *Kota Bukittinggi Dalam Angka*. 2023;01:1–68.
6. Dellialvi M, Isbandono P. Analisis Indikator Mutu Pelayanan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Analysis Of Quality Indicators Of Health Services According To Standard Regulation Of The Minister Of Health Of The Republic Of Indonesia Number 30 Of 2022 AT Waluyo Jati Kraksa. 2023;1:612–27.
7. Nasution IFS, Kurniansyah D, Priyanti E. Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*. 2022;18(4):527–32.
8. Hasana SN, Maidar, Arbi A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Batoh Kota Banda Aceh Tahun 2022. *J Heal Med Sci*. 2023;2(1):93–105.
9. Soleh Iskandar. Pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di rumah sakit panglima sebaya kabupaten passer. *eJournal Ilmu Pemerintah*. 2019;4:777–88.
10. Leo D, Arifin A, Aripin S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Lansia di Poli Lansia UPTD Puskesmas Emparu Kabupaten Sintang. *Al-Kharaj J Ekon Keuang Bisnis Syariah*. 2023;6(2):2508–17.
11. Sari RS, Tasri YD, Shakila R. 220-Article Text-761-1-10-20211213. *Pengabdian Kpd Masy*. 2021;1(2):147–58.
12. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2019;2(1):140
13. Listiyono RA. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *J Kebijak dan Manaj Publik*. 2020;1(1):2–7.
14. Karunia M, Azizah N, Rahayu O, Melati PS, Santoso APA. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *J Complement Heal*. 2022;2(1):63–6.
15. Sanah N, Ridho, Trihono. Pelaksanaan fungsi puskesmas (pusat kesehatan masyarakat) dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintah*. 2020;5(1):305–14.
16. Nurul, Artati, Ojan. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan. *Med Trada J Tek Elektromedik Polbitrada Vol*

- [Internet]. 2023;4(1):20–7.
17. Utami SN, Lubis S. Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform*. 2021;8(2):10–21.
 18. Maulina L, Madjid TA, Chotimah I. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*. 2019;2(2):130–6.
 19. Merarie L, Wijaksono MA, Basit M. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *J Keperawatan Jiwa*. 2023;12(1):153–60.
 20. Rantung M, Kaseger M, Manado UN. Dimensi Tangible Dalam Pelayanan Di Puskesmas papakelan kecamatan tondano timur. *J Ilmu Pemerintah Suara Khatulistiwa*. 2023;VIII(01):83–