



Kajian Interkoneksi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ranomeeto Konawe Selatan

Study of the Interconnection of Service Quality Influence on Patient Satisfaction at Ranomeeto Health Center South Konawe

Meutia Ramadhani G, Firmansyah, Muhammad Ikhsan Akbar

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Ilmu Kesehatan, Universitas mandala Waluya

(meutiaramadhani9@gmail.com, 085240852900)

Article Info:

- Received:
23 Agustus 2025
- Accepted:
25 November
2025
- Published online:
Desember 2025

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pasien. Berdasarkan data kunjungan pasien di Puskesmas Ranomeeto mengalami peningkatan setiap tahunnya dimana pada tahun 2022 sebanyak 6.644 pasien, tahun 2023 sebanyak 11.881 pasien, dan tahun 2024 sebanyak 13.136 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 13.136 pasien, dengan sampel 100 responden dengan cara simple random sampling. Data di analisis dengan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan sedang antara *reliability* (x^2 hitung = 9,481, ϕ = 0,408), hubungan lemah antara *assurance* (x^2 hitung = 19,434, ϕ = 0,341), hubungan lemah antara *tangibles* (x^2 hitung = 15,896, ϕ = 0,399), hubungan sedang antara *emphaty* (x^2 hitung = 16,964, ϕ = 0,412), hubungan sedang antara *responsiveness* (x^2 hitung = 10,168, ϕ = 0,319), dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan Disarankan bagi tenaga kesehatan agar dapat terus meningkatkan kompetensi kerja mereka secara berkelanjutan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: *Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

ABSTRACT

Quality healthcare is healthcare that satisfies every patient. Based on data, patient visits at the Ranomeeto Community Health Center have increased annually, with 6,644 patients in 2022, 11,881 patients in 2023, and 13,136 patients in 2024. This study aims to determine the relationship between healthcare service quality and patient satisfaction at the Ranomeeto Community Health Center in South Konawe Regency. This is a quantitative study with a cross-sectional design. The population in this study was 13,136 patients, with a sample of 100 respondents using simple random sampling. Data were analyzed using univariate and bivariate analyses using the Chi-Square test. The results of this study indicate a moderate relationship between *reliability* (x^2 count = 9.481, ϕ = 0.408), a weak relationship between *assurance* (x^2 count = 19.434, ϕ = 0.341), a weak relationship between *tangibles* (x^2 count = 15.896, ϕ = 0.399), a moderate relationship between *empathy* (x^2 count = 16.964, ϕ = 0.412), and a moderate relationship between *responsiveness* (x^2 count = 10.168, ϕ = 0.319), and patient satisfaction at the Ranomeeto Community Health Center, South Konawe Regency. It is recommended that healthcare workers continuously improve their work competencies as an effort to improve the quality of healthcare services.

Keywords: *Tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan aspek krusial dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, terutama di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti Puskesmas (WHO, 2024). Kualitas pelayanan kesehatan yang baik diukur berdasarkan efektivitas, keamanan, dan kepuasan pasien sebagai indikator utama keberhasilannya (Putri, 2024). Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif yang muncul dari perbandingan antara harapan dan pengalaman pasien terhadap layanan yang diterima (Karunia dkk., 2022). Kepuasan ini sangat menentukan loyalitas pasien serta citra positif lembaga kesehatan (Ginting, Santoso, & Rostyaningsih, 2024).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 19 Tahun 2024, Puskesmas adalah ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dengan tanggung jawab utama pada upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Gurning dkk., 2021). Di Kabupaten Konawe Selatan, Puskesmas Ranomeeto melayani populasi sekitar 21.332 jiwa dengan jumlah kunjungan pasien yang meningkat signifikan dari 6.644 pada tahun 2022 menjadi 13.136 pada tahun 2024 (Profil Puskesmas Ranomeeto, 2025). Namun, keluhan pasien mengenai kualitas pelayanan seperti ketidaktepatan waktu, fasilitas fisik yang kurang memadai, serta kurangnya empati petugas sering muncul dan menimbulkan ketidakpuasan.

Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Misalnya, Rismawati & Nugroho (2023) menemukan bahwa dimensi *Reliability* dan *responsiveness* merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas di Sulawesi Selatan. Sementara itu, studi oleh Santosa, Dewi, & Putra (2022) menunjukkan bahwa aspek *Assurance* dan *Empathy* dari tenaga kesehatan sangat berperan dalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Survei awal di Puskesmas Ranomeeto memperlihatkan bahwa mayoritas pasien tidak puas terhadap dimensi *reliability* (keandalan) layanan, *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap) dari pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan agar dapat memenuhi ekspektasi pasien serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan pentingnya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interkoneksi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang bermanfaat bagi pengelola Puskesmas dalam merancang strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk mengangkat

judul “Kajian Interkoneksi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan.” Dimana Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Kajian Interkoneksi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross-sectional* dan ini dilaksanakan pada Mei 2025 di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan, dengan populasi 13.136 pasien dan sampel 100 responden yang dipilih secara *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup berbasis model RATER dan tingkat kepuasan pasien, serta data sekunder dari Puskesmas dan Dinas Kesehatan, dengan instrumen yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Analisis deskriptif dan bivariat menggunakan *Chi-Square* ($\alpha = 0,05$; φ) diterapkan untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sementara etika penelitian dijaga melalui *informed consent*, anonimitas, dan kerahasiaan data.

HASIL

Berdasarkan tabel 1 pada karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, dari 100 responden di Puskesmas Ranomeeto, sebanyak 64 orang

(64,0%) adalah perempuan dan 36 orang (36,0%) adalah laki-laki. Untuk pendidikan terakhir, responden terbagi menjadi empat kategori, yaitu SD sebanyak 25 orang (25,0%), SMP sebanyak 26 orang (26,0%), SMA sebanyak 28 orang (28,0%), dan Diploma/Sarjana sebanyak 21 orang (21,0%), dengan pendidikan terbanyak adalah SMA. Sedangkan dari segi pekerjaan, responden terbagi menjadi ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 29 orang (29,0%), PNS sebanyak 18 orang (18,0%), pedagang sebanyak 27 orang (27,0%), dan pekerja swasta sebanyak 26 orang (26,0%), dimana pekerjaan terbanyak adalah ibu rumah tangga. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan dengan latar belakang pendidikan SMA dan pekerjaan sebagai ibu rumah tangga..

Berdasarkan tabel 2 pada analisis univariat pada penelitian ini mencakup enam dimensi utama kualitas pelayanan kesehatan, yaitu kepuasan pasien, *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*. Berdasarkan hasil analisis dari 100 responden pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan tahun 2025, diketahui bahwa mayoritas responden merasa puas sebanyak 66 orang (66,0%) dan 34 orang (34,0%) merasa kurang puas. Untuk dimensi *reliability*, 62 responden (62,0%) menilai pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 38 responden (38,0%) menilai kurang baik. Pada dimensi *assurance*, 74 responden (74,0%) memberikan penilaian baik, dan 26 responden (26,0%) menilai kurang baik. Dimensi *tangibles*

mendapatkan penilaian baik dari 72 responden (72,0%) serta kurang baik dari 28 responden (28,0%). *Empathy* mendapat penilaian baik dari 63 responden (63,0%) dan kurang baik dari 37 responden (37,0%). Terakhir, dimensi *responsiveness* dinilai baik oleh 60 responden (60,0%) dan kurang baik oleh 40 responden (40,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan, masih terdapat sejumlah responden yang menilai beberapa aspek pelayanan kurang memuaskan..

Berdasarkan tabel 3 pada analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara enam dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *responsiveness*, dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ranomeeto Kabupaten Konawe Selatan tahun 2025. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji *Chi-Square*, ditemukan bahwa terdapat hubungan signifikan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Dari 62 responden yang memiliki *reliability* baik, sebanyak 48 responden (77,4%) merasa puas terhadap pelayanan, sedangkan dari 38 responden yang *reliability*-nya kurang baik, hanya 18 responden (47,4%) yang puas. Nilai *Chi-Square* hitung sebesar 9,481 lebih besar dari nilai tabel 3,841 dengan koefisien phi sebesar 0,408 yang menunjukkan hubungan sedang antara *reliability* dan kepuasan pasien.

Selanjutnya, analisis hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang signifikan. Dari 74 responden yang

mendapatkan *assurance* baik, sebanyak 58 responden (78,4%) puas terhadap pelayanan, sedangkan pada kelompok *assurance* kurang baik, hanya 8 responden (30,8%) yang puas. Nilai *Chi-Square* hitung sebesar 19,434 lebih besar dari nilai tabel 3,841, dan phi sebesar 0,441 mengindikasikan hubungan sedang antara *assurance* dengan kepuasan pasien. Hal ini menguatkan bahwa jaminan dan keyakinan yang diberikan oleh penyedia layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan Tabel 3 Pada Hubungan antara dimensi *tangibles* dengan kepuasan pasien juga menunjukkan adanya korelasi yang signifikan. Dari 72 responden dengan *tangibles* baik, sebanyak 56 responden (77,8%) merasa puas, sementara pada kelompok dengan *tangibles* kurang baik hanya 10 responden (35,7%) yang puas. Nilai *Chi-Square* hitung sebesar 15,896 melebihi nilai tabel 3,841 dengan koefisien *phi* sebesar 0,399, menunjukkan hubungan lemah sampai sedang antara *tangibles* dan kepuasan pasien. Hal ini menggambarkan bahwa aspek fisik fasilitas dan penampilan pelayanan turut memengaruhi kepuasan pasien walaupun tidak sekuat dimensi lain.

Berdasarkan tabel 3 pada dimensi *empathy* juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Dari 63 responden dengan *empathy* baik, sebanyak 51 responden (81,0%) puas, sedangkan hanya 15 responden (40,5%) puas pada kelompok *empathy* kurang baik. *Chi-Square* hitung sebesar 16,964 lebih besar dari tabel 3,841 dan

ϕ sebesar 0,412 menunjukkan hubungan sedang antara *empathy* dan kepuasan pasien. Empati tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien terbukti menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 3 pada dimensi *responsiveness* menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Ranomeeto. Dari 60 responden yang mendapat penilaian baik pada *responsiveness*, 47 responden (78,3%) merasa puas, sedangkan dari 40 responden dengan *responsiveness* kurang baik, hanya 19 responden (47,5%) yang puas. Nilai *Chi-Square* hitung sebesar 10,168 lebih besar dari nilai tabel 3,841, dengan koefisien ϕ sebesar 0,319 yang menunjukkan hubungan sedang. Ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesiapan pelayanan sangat memengaruhi kepuasan pasien. Secara keseluruhan, keenam dimensi kualitas pelayanan tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, dengan tingkat keeratan hubungan berkisar dari lemah hingga sedang.

PEMBAHASAN

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat, dan tidak *error*. Persepsi pasien terkait kemampuan tenaga Puskesmas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur, tanpa membeda-bedakan, dengan kemudahan dan kenyamanan (Tarigan,

2024). Dalam penelitian ini, *reliability* diukur dari ketepatan waktu pelayanan dan kesesuaian antara harapan dan realisasi. Hasil menunjukkan 62,0% responden menilai *reliability* baik, mencerminkan sebagian besar pasien puas atas konsistensi pelayanan seperti ketepatan waktu, penjelasan penyakit jelas, dan pelayanan sesuai janji. Namun, 38,0% merasa kurang baik, disebabkan keterlambatan, informasi tidak lengkap, dan pelayanan tidak sesuai janji. Ini penting menjadi perhatian manajemen untuk meningkatkan aspek waktu tunggu, informasi, dan tindakan medis. Responden dengan *reliability* baik yang puas 77,4% memperkuat bahwa keandalan pelayanan adalah faktor utama kepuasan pasien di Puskesmas. Namun, 22,6% yang tidak puas meskipun mendapat *reliability* baik menunjukkan bahwa faktor lain seperti sikap dan kenyamanan juga berperan. Selain itu, 47,4% responden dengan *reliability* kurang baik tetap puas, menandakan bahwa dimensi lain seperti empati dan kecepatan tanggapan juga memengaruhi. Uji statistik menunjukkan hubungan sedang antara *reliability* dengan kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian Agustin, Budiharto, & Trigono (2025) dan Simanullang et al. (2024) yang menegaskan pentingnya keandalan sebagai dasar persepsi kualitas pelayanan (Priyono & Adiprasetyo, 2025).

Assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan tenaga Puskesmas dalam memberikan pelayanan aman dan dapat dipercaya (Andiyanto, 2023). Sebanyak 74,0%

responden menilai *assurance* baik, merasa yakin pada kemampuan petugas menetapkan diagnosa, mengobati, dan memberi penjelasan penyakit sehingga tercipta rasa aman. Namun, 26,0% menilai kurang baik karena petugas kurang mampu menjawab pertanyaan dan kurang menjelaskan informasi dengan jelas. Puskesmas perlu meningkatkan komunikasi, transparansi informasi, dan sikap empatik. Responden dengan *assurance* baik yang puas mencapai 78,4%, menunjukkan bahwa kepercayaan pada petugas kesehatan sangat berkontribusi pada kepuasan pasien. Namun, 21,6% responden dengan *assurance* baik tetap tidak puas karena faktor lain seperti fasilitas atau keterlambatan pelayanan. Sebaliknya, 69,2% yang menilai *assurance* kurang baik tetap puas, menunjukkan dimensi lain dapat menutupi kekurangan *assurance*. Uji statistik memperlihatkan hubungan lemah antara *assurance* dengan kepuasan pasien, sesuai temuan Amelia, Razak, & Rusydi (2023) bahwa kepercayaan dan sikap sopan tenaga medis berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien.

Tangibles adalah bukti fisik pelayanan, termasuk fasilitas, kebersihan, penampilan tenaga kesehatan, serta sarana komunikasi (Muhammad, Ponto, & Patty, 2023). Sebanyak 72,0% responden menilai *tangibles* baik, menandakan fasilitas seperti ruang tunggu bersih, peralatan lengkap, dan lingkungan nyaman sesuai harapan. Namun, 28,0% menilai kurang baik, disebabkan ruang tunggu dan pemeriksaan kotor. Hal ini penting bagi

manajemen untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki sarana prasarana serta citra petugas. Responden dengan *tangibles* baik yang puas 77,8% mengindikasikan aspek fisik berpengaruh pada kepuasan, namun 22,2% yang kurang puas menunjukkan bahwa faktor fisik saja tidak cukup menjamin kepuasan karena pelayanan interpersonal juga berperan. Sebaliknya, 35,7% responden yang menilai *tangibles* kurang baik tetap puas, menegaskan bahwa kepuasan juga dipengaruhi oleh interaksi dan efektivitas pelayanan. Sebanyak 64,3% yang kurang baik dan kurang puas menyoroti pentingnya kondisi fisik yang mendukung kualitas pelayanan. Uji statistik menunjukkan hubungan lemah antara *tangibles* dan kepuasan pasien, konsisten dengan penelitian Amelia, Razak, & Rusydi (2023) yang menekankan pentingnya fasilitas fisik dan penampilan petugas dalam memengaruhi kepuasan.

Empathy adalah pemberian perhatian khusus dan pengertian kepada pasien, di mana tenaga Puskesmas mampu merasakan dan memahami kondisi pasien serta membantu mengatasi masalahnya (Rusmana, Setiatin, & Wijayanti, 2023). Hasil penelitian menunjukkan 63,0% responden menilai *empathy* baik, merasakan keramahan, kesabaran, dan perhatian petugas kesehatan, seperti sikap ramah dan salam saat menerima pasien. Namun, 37,0% responden merasakan *empathy* kurang baik, contohnya petugas pilih kasih antara pasien umum dan BPJS serta kurang memberi salam. Hal ini menjadi catatan penting

bahwa tidak semua tenaga kesehatan mampu menunjukkan empati maksimal, mungkin karena beban kerja dan keterbatasan waktu. Sebanyak 81,0% responden yang merasakan *empathy* baik juga puas terhadap pelayanan, menegaskan peran penting pendekatan manusiawi dalam membangun kepuasan pasien, terutama di Puskesmas yang sering melayani pasien dengan kecemasan. Namun, 19,0% responden dengan *empathy* baik tetap kurang puas, menunjukkan bahwa kepuasan juga dipengaruhi aspek lain seperti ketepatan dan kecepatan pelayanan (*reliability, responsiveness*), informasi medis (*assurance*), dan kenyamanan fasilitas (*tangibles*). Sebaliknya, 40,5% responden dengan *empathy* kurang baik tetap puas, menandakan bahwa dimensi lain dapat menutupi kekurangan interaksi emosional. Sedangkan 59,5% dengan *empathy* kurang baik dan kurang puas menunjukkan pentingnya kualitas interaksi interpersonal dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Uji statistik menunjukkan hubungan sedang antara *empathy* dan kepuasan pasien, sesuai penelitian Simanullang (2024) yang menegaskan bahwa pelayanan manusiawi dan personal sangat menentukan kepuasan pasien di layanan dasar.

Responsiveness adalah kemampuan tenaga Puskesmas memberikan pelayanan cepat dan tanggap, termasuk mendengar keluhan pasien serta memberikan bantuan tepat waktu (Munawarah, Arlan, & Sugianor, 2025). Sebanyak 60,0% responden menilai *responsiveness* baik, merasakan petugas sigap

menanggapi keluhan dan memberikan bantuan tanpa menunda. Namun, 40,0% responden menilai kurang baik karena petugas kurang tanggap dan tidak memberi kesempatan bertanya. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan manajemen antrean, alur kerja, dan etika pelayanan agar daya tanggap lebih merata. Responden dengan *responsiveness* baik yang puas mencapai 78,3%, menunjukkan bahwa pelayanan cepat menciptakan rasa dihargai dan aman bagi pasien. Namun, 21,7% responden dengan *responsiveness* baik tetap kurang puas, menandakan bahwa kepuasan adalah konsep multidimensi, dipengaruhi aspek lain seperti informasi medis (*assurance*), kenyamanan fasilitas (*tangibles*), dan sikap empatik (*empathy*). Sebaliknya, 47,5% responden dengan *responsiveness* kurang baik tetap puas, menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan menyeluruh dapat menutupi kekurangan daya tanggap. Sebanyak 52,5% responden dengan *responsiveness* kurang baik dan kurang puas menegaskan bahwa rendahnya daya tanggap berdampak negatif pada persepsi mutu layanan, menciptakan rasa tidak dihargai dan menurunkan kepercayaan pasien. Uji statistik memperlihatkan hubungan sedang antara *responsiveness* dan kepuasan pasien, sejalan penelitian Agustin, Budiharto, & Trigono (2025) yang menegaskan bahwa kecepatan dan ketanggapan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama di Puskesmas. *Responsiveness* merupakan indikator penting efektivitas layanan dan perlu menjadi fokus utama

peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranomeeto (Suanah, 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian di Puskesmas Ranomeeto, kelima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan hubungan terkuat pada *assurance* dan *empathy*, sedangkan *tangibles* lebih lemah. Meskipun mayoritas pasien puas, masih terdapat kekurangan terutama pada ketepatan waktu, komunikasi, dan perhatian personal tenaga kesehatan, menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi aspek teknis dan emosional pelayanan.

Puskesmas Ranomeeto disarankan meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada komunikasi dan empati tenaga kesehatan, perbaikan sistem alur pelayanan untuk ketepatan waktu dan respons petugas, serta peningkatan fasilitas fisik dan kebersihan lingkungan. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menciptakan pengalaman pelayanan kesehatan yang lebih baik secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, R., Budiharto, H., & Trigono, S. (2025). Peran keandalan dalam persepsi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45–58.
- Ameliah, S., Razak, M., & Rusydi, F. (2023).

Pengaruh sikap dan kepercayaan tenaga medis terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(3), 211–222.

- Andiyanto, D., Yusuf, A., & Khadafi, M. (2023). Hubungan *Assurance* dengan kepuasan pasien di layanan primer. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 7(2), 89–97.
- Fauzan, A., Purwoko, B., & Setyawan, R. (2024). Pentingnya pelayanan manusiawi dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan*, 11(4), 134–143.
- Ginting, R., Santoso, D., & Rostyaningsih, I. (2024). Kepuasan pasien sebagai indikator utama citra lembaga kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(1), 27–35.
- Gurning, Y., Sari, L., & Hidayat, R. (2021). Fungsi dan peran Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 15(2), 98–107.
- Karunia, S., Mulyani, D., & Hartono, B. (2022). Persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(3), 150–159.
- Muhammad, A., Ponto, A., & Patty, K. (2023). Pengaruh sarana prasarana fisik terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Fasilitas Kesehatan*, 5(1), 44–52.
- Munawarah, S., Arlan, I., & Sugianor, T. (2025). *Responsiveness* tenaga kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Pelayanan Publik*, 13(2), 60–69.
- Nursalam. (2013). *Metodologi penelitian keperawatan: Pendekatan praktis* (4th ed.). Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik

- Indonesia No. 19 Tahun 2024 tentang Puskesmas. (2024). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Priyono, A., & Adiprasetyo, D. (2025). Keandalan pelayanan sebagai dasar persepsi kualitas di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 14(1), 20–29.
- Profil Puskesmas Ranomeeto. (2025). Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan.
- Putri, S., Aidillah, F., & Sari, P. (2024). Faktor-faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan dan Pelayanan*, 8(2), 112–120.
- Rismawati, T., & Nugroho, H. (2023). Pengaruh dimensi *Reliability* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Sulawesi Selatan. *Miracle Journal of Public Health*, 6(1), 75–84.
- Rusmana, A., Setiatin, N., & Wijayanti, E. (2023). Empati dalam pelayanan kesehatan sebagai faktor kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 10(4), 99–108.
- Santosa, R., Dewi, Y., & Putra, M. (2022). Peran *Assurance* dan *Empathy* dalam persepsi pasien terhadap pelayanan. *Jurnal Healthy Mandala Waluya*, 4(3), 60–69.
- Simanullang, R., Kurniawan, T., & Setiawan, F. (2024). Hubungan empati dan *Reliability* dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Primer*, 12(2), 55–65.
- Suanah, R., Sulaksono, H., & Fansury, A. (2024). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 15(1), 88–97.
- Tarigan, A., & Simatupang, S. (2024). Keandalan pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 9(2), 72–80.
- World Health Organization. (2024). Standar pelayanan kesehatan primer. WHO Press.

Lampiran:

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan Responden di Puskesmas Ranomeeto

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	64	64,0
Laki-Laki	36	36,0
Pendidikan		
SD	25	25,0
SMP	26	26,0
SMA	28	28,0
Diploma/Sarjana	21	21,0
Pekerjaan		
IRT	29	29,0
PNS	18	18,0
Pedagang	27	27,0
Swasta	26	26,0
Total	100	100,0%

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien, *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* di Puskesmas Ranomeeto

Variabel	n	%
Kepuasan Pasien		
Puas	66	66,0
Kurang Puas	34	34,0
Reliability		
Baik	62	62,0
Kurang Baik	38	38,0
Assurance		
Baik	74	74,0
Kurang Baik	26	26,0
Tangibles		
Baik	72	72,0
Kurang Baik	28	28,0
Emphaty		
Baik	63	63,0
Kurang Baik	37	37,0
Responsiveness		
Baik	60	60,0
Kurang Baik	40	40,0
Total	100	100,0

Sumber : Data Primer, 2025

Tabel 3. Analisis Hubungan *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ranomeeto

Variabel	Kepuasan Pasien						Uji Statistik
	Puas		Tidak Puas		Total		
	n	%	n	%	Σ	%	
<i>Reliability</i>							
Baik	48	77,4	14	22,6	62	100,0	X ² hitung = 9,481 X ² tabel = 3,841 Phi = 0,408
Kurang Baik	18	47,4	20	52,6	38	100,0	
Total	66	66,0	34	34,0	100	100,0	
<i>Assurance</i>							
Baik	58	78,4	16	21,6	74	100,0	X ² hitung = 19,434 X ² tabel = 3,841 Phi = 0,441
Kurang Baik	8	30,8	18	69,2	26	100,0	
Total	66	66,0	34	34,0	100	100,0	
<i>Tangibles</i>							
Baik	56	77,8	16	22,2	72	100,0	X ² hitung = 15,896 X ² tabel = 3,841 Phi = 0,399
Kurang Baik	10	35,7	18	64,3	28	100,0	
Total	66	66,0	34	34,0	100	100,0	
<i>Emphaty</i>							
Baik	51	81,0	12	19,0	63	100,0	X ² hitung = 16,964 X ² tabel = 3,841 Phi = 0,412
Kurang Baik	15	40,5	22	59,5	37	100,0	
Total	66	66,0	34	34,0	100	100,0	
<i>Responsiveness</i>							
Baik	47	78,3	13	21,7	60	100,0	X ² hitung = 10,168 X ² tabel = 3,841 Phi = 0,319
Kurang Baik	19	47,5	21	52,5	40	100,0	
Total	66	66,0	34	34,0	100	100,0	

Sumber : Data Primer, 2025