

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MATTIRO DECENG KECAMATAN TIROANG KABUPATEN PINRANG TAHUN 2026

Factors Associated with Patient Satisfaction at Mattiro Deceng Public Health Center, Tiroang District, Pinrang Regency, 2026

Nur Asila¹, Dr. Hj. Vonny P., SKM., M.Kes.², Taslim, SKM., M.KM.³

¹*Bagian Keperawatan Program Studi Keperawatan, Stikes Baramuli Pinrang, Email : shylaasis40@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan yang diberikan secara cepat, tepat, profesional, dan mampu memberikan rasa aman dapat memengaruhi pengalaman serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang Tahun 2026, khususnya responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 50 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,1$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsiveness berada pada kategori baik sebanyak 22 responden (44%) dan kategori kurang sebanyak 28 responden (56%). Assurance berada pada kategori baik sebanyak 24 responden (48%) dan kategori kurang sebanyak 26 responden (52%). Kepuasan pasien menunjukkan sebanyak 20 responden (40%) merasa puas dan 30 responden (60%) merasa tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,001$. Terdapat pula hubungan antara assurance dengan kepuasan pasien dengan nilai $p < 0,001$. Disimpulkan bahwa responsiveness dan assurance berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

Kata Kunci: Responsiveness, Assurance, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of health services. Nursing services provided promptly, accurately, professionally, and with a sense of safety may influence patients' experiences and satisfaction. This study aimed to determine the factors associated with patient satisfaction at Mattiro Deceng Public Health Center, Tiroang District, Pinrang Regency, in 2026, particularly responsiveness and assurance. This study used a quantitative method with an analytic observational design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 50 inpatients selected using accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using the Chi-Square test with a significance level of $\alpha = 0.1$. The results showed that responsiveness was categorized as good in 22 respondents (44%) and poor in 28 respondents (56%). Assurance was categorized as good in 24 respondents (48%) and poor in 26 respondents (52%). Regarding patient satisfaction, 20 respondents (40%) were satisfied and 30 respondents (60%) were not satisfied. The Chi-Square test showed a significant relationship between responsiveness and patient satisfaction with $p < 0.001$. There was also a significant relationship between assurance and patient satisfaction with $p < 0.001$. It was concluded that responsiveness and assurance were associated with patient satisfaction among inpatients at Mattiro Deceng Public Health Center, Tiroang District, Pinrang Regency, in 2026.

Keywords: Responsiveness, Assurance, Patient Satisfaction, Nursing Services

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu tidak hanya berkaitan dengan hasil pengobatan, tetapi juga mencakup pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Pengalaman tersebut dapat dipengaruhi oleh kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan memberikan informasi yang jelas, sikap profesional, serta rasa aman dan percaya yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan.

Dalam pelayanan keperawatan, interaksi antara perawat dan pasien berlangsung secara intensif sehingga kualitas pelayanan yang diberikan perawat menjadi salah satu bagian penting dalam membentuk pengalaman pasien. Responsiveness atau daya tanggap menggambarkan kemampuan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat serta tepat. Sementara itu, assurance atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap profesional petugas yang dapat menumbuhkan rasa percaya serta aman pada pasien. Kedua dimensi tersebut merupakan bagian dari konsep kualitas pelayanan **SERVQUAL** yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.

Kepuasan pasien dapat terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu memperhatikan aspek pelayanan yang secara langsung dirasakan pasien, termasuk daya tanggap dan jaminan dalam pelayanan keperawatan.

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan juga menuntut fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas tidak hanya memberikan pelayanan medis, tetapi juga pelayanan keperawatan yang menjadi bagian penting dalam proses pelayanan kepada pasien.

Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerjanya. Berdasarkan profil Puskesmas Mattiro Deceng, pelayanan yang tersedia meliputi poli umum, poli KIA/KB, poli gigi, imunisasi, laboratorium, IGD, rawat inap, farmasi, dan Posyandu. Puskesmas tersebut memiliki tenaga kesehatan sebanyak 88 orang, dengan jumlah perawat sebanyak 25 orang. Jumlah kunjungan pasien juga menunjukkan adanya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Mattiro Deceng. Jumlah

kunjungan pasien tercatat sebanyak 15.684 kunjungan pada tahun 2024 dan meningkat menjadi 18.593 kunjungan pada tahun 2025. Pada tahun 2026, jumlah kunjungan yang telah tercatat mencapai 8.984 kunjungan. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menunjukkan pentingnya pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan pasien secara optimal.

Meskipun demikian, tingginya pemanfaatan pelayanan kesehatan belum secara otomatis menunjukkan bahwa seluruh pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pasien dapat memiliki pengalaman yang berbeda dalam menerima pelayanan, termasuk dalam hal kecepatan petugas merespons kebutuhan, pemberian informasi, sikap petugas, serta rasa aman dan percaya selama mendapatkan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, penting dilakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, khususnya responsiveness dan assurance dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan kedua faktor tersebut dengan kepuasan pasien sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Mattiro Deceng.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan **responsiveness (daya tanggap)** dan **assurance (jaminan)** dengan **kepuasan pasien** di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik observasional menggunakan pendekatan **cross-sectional**. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan responsiveness (daya tanggap) dan assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang pada tahun 2026. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan di Puskesmas Mattiro Deceng. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden setelah memperoleh penjelasan mengenai penelitian dan menyatakan kesediaan menjadi responden. Variabel independen dalam penelitian ini adalah responsiveness dan assurance, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Data dianalisis secara univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi dan persentase masing-masing variabel. Analisis bivariat digunakan untuk

mengetahui hubungan responsiveness dan assurance dengan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square. Tingkat kemaknaan yang digunakan adalah $\alpha = 0,1$. Jika nilai $p < 0,1$ maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang dengan jumlah responden sebanyak 50 pasien rawat inap. Responsiveness

Tabel 1. Distribusi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness	n	%
Baik	22	44,0
Kurang	28	56,0
Total	50	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden menilai responsiveness pelayanan keperawatan berada pada kategori kurang, yaitu sebanyak 28 responden (56%), sedangkan 22 responden (44%) menilai responsiveness dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek daya tanggap masih perlu diperhatikan, terutama dalam kecepatan perawat merespons kebutuhan dan keluhan pasien.

Assurance

Tabel 2. Distribusi Assurance (Jaminan)

Assurance	n	%
Baik	24	48,0
Kurang	26	52,0
Total	50	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 26 responden (52%) menilai assurance berada pada kategori kurang, sedangkan 24 responden (48%) menilai assurance dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan pelayanan, termasuk sikap profesional, kesopanan, kemampuan memberikan informasi, serta rasa aman yang dirasakan pasien, masih perlu ditingkatkan.

Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	20	40,0
Tidak Puas	30	60,0
Total	50	100,0

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, sebanyak 30 responden (60%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 20 responden (40%) menyatakan puas. Kondisi tersebut menunjukkan masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan agar pelayanan yang diterima pasien semakin sesuai dengan harapan mereka.

Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Pasien

Responsiveness	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Kurang	5 (17,9)	23 (82,1)	28 (100)	< 0,001
Baik	15 (68,2)	7 (31,8)	22 (100)	
Total	20 (40,0)	30 (60,0)	50 (100)	

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, pada responden yang menilai responsiveness kurang, sebagian besar yaitu 23 responden (82,1%) menyatakan tidak puas. Sementara itu, pada responden yang menilai responsiveness baik, sebanyak 15 responden (68,2%) menyatakan puas.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p < 0,001$. Karena nilai $p < \alpha$ (0,1), maka terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness dengan kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep *SERVQUAL* dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menempatkan responsiveness sebagai salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pengguna layanan serta memberikan pelayanan secara cepat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, termasuk daya tanggap, berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien
Tabel 5. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Pasien

Assurance	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Kurang	4 (15,4)	22 (84,6)	26 (100)	< 0,001
Baik	16 (66,7)	8 (33,3)	24 (100)	
Total	20 (40,0)	30 (60,0)	50 (100)	

Sumber: Data Primer, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, pada responden yang menilai assurance kurang, sebanyak 22 responden (84,6%) menyatakan tidak puas. Sebaliknya, pada responden yang menilai assurance baik, sebanyak 16 responden (66,7%) menyatakan puas.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p < 0,001$. Karena nilai $p < \alpha$ (0,1), maka terdapat hubungan yang signifikan antara assurance dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan yang baik dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien sehingga berhubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *SERVQUAL* yang menjelaskan bahwa assurance merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman kepada pengguna layanan. Temuan ini juga sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya mengenai hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Namun, terdapat penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa assurance tidak selalu berhubungan dengan kepuasan pasien. Perbedaan tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik responden, jenis fasilitas pelayanan, serta kondisi pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa responsiveness dan assurance sama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya perlu berfokus pada kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, tetapi juga pada kemampuan perawat memberikan pelayanan yang profesional, sopan, jelas, dan mampu menciptakan rasa aman bagi pasien.

PENUTUP

Simpulan

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness (daya tanggap) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang Tahun 2026 dengan nilai $p < 0,001$.

2. Terdapat hubungan yang signifikan antara assurance (jaminan) dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mattiro Deceng Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang Tahun 2026 dengan nilai $p < 0,001$.

Saran

1. Bagi Puskesmas Mattiro Deceng, diharapkan meningkatkan responsiveness dengan memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan dan keluhan pasien serta memberikan bantuan dan informasi secara tepat waktu.
2. Dalam aspek assurance, perawat diharapkan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang profesional, sopan, komunikatif, serta memberikan informasi yang jelas sehingga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan lainnya atau faktor lain yang dapat berhubungan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, S., Wahyudi, A. & Priyatno, A. D. 2024. *Analisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien*. Jurnal 'Aisyiyah Medika, 9 (2).
- Anzar, M., Afni, N. & Afaldi, M. 2023. *Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo*. Jurnal Kolaboratif Sains, 6 (7): 765–772.
- Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y. & Zhang, Y. 2022. *The relationships between patient experience with nursing care, patient satisfaction and patient loyalty: A structural equation modeling*. Patient Preference and Adherence, 16: 3173–3183.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P. & Varela, M. 2023. *Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a*

-
- bibliometric analysis*. Healthcare, 11 (5): 639.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2024. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Meisyaroh, M., Murtini & Haslinda. 2023. *Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas*. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 12 (3): 238–245.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64 (1): 12–40.
- Pohan, I. S. 2015. *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Profil Puskesmas Mattiro Deceng. 2025. *Profil Puskesmas Mattiro Deceng Tahun 2025*. Pinrang: Puskesmas Mattiro Deceng.
- Putri, N. R., Guspianto & Hubaybah. 2022. *Pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022*. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ), 6 (2): 7–16.
- Rais, Muh. Kardi., dkk. 2026. *Pedoman proses dan teknis penulisan skripsi mahasiswa tingkat akhir STIKES Baramuli Pinrang*. Pinrang: STIKES Baramuli Pinrang.
- Suhendri, Asiani, G. & Murni, N. S. 2025. *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien*. Jurnal 'Aisyiyah Medika, 10 (1).
- World Health Organization. 2023. *World Health Statistics 2023: Monitoring Health for the SDGs*. Geneva: World Health Organization.
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T. & Umam, D. N. 2024. *Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023*. Jurnal Keilmuan dan Keislaman, 3 (1): 45–58.
-