

HUBUNGAN KEPUASAN CATIN TERHADAP PELAYANAN KMS CATIN DI PUSKESMAS HAMPARAN PERAK KECAMATAN HAMPARAN PERAK KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSI SUMATERA UTARA TAHUN 2024

Anita Sirait¹, Siti Nurmawan Sinaga², Amelia Inryani³, Repi Mariska Purba⁴, Alfina⁵, Ayu Reva yanti
Lumban Tobing⁶, Bebi Wahyuni⁷

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Husada Medan

Email: 2419001080@mitrahusada.ac.id, sitinurmawan@mitrahusada.ac.id,
2319201807@mitrahusada.ac.id, 2219201007@mitrahusada.ac.id, 2219201093@mitrahusada.ac.id,
2519201006@mitrahusada.ac.id, 2519201565@mitrahusada.ac.id

ABSTRAK

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, demi tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Perubahan di bidang kesehatan diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Hasil survey penelitian yang dilakukan, 5 pasang calon pengantin mengatakan bahwa 3 orang mengatakan puas dengan pelayanan catin di Puskesmas Hamparan Perak, 2 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Catin Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024. Metode: Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah 24 seluruh calon pengantin di wilayah kerja Puskesmas Hamparan Perak tahun 2023. Hasil penelitian ini menunjukkan Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian, dan bukti langsung di puskesmas hamparan perak kecamatan hamparan perak dengan nilai *p-value* 0,000.

Kata Kunci : Kepuasan Catin, Pelayanan KMS Catin, Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Health issues have become a basic need for the community, in order to improve the standard of living of the community, the public demand for quality health is also increasing. This requires health service providers such as hospitals to improve the quality of service better, not only services that are curative but also include preventive services to improve the quality of life and provide satisfaction for consumers as users of health services. Today the public is increasingly open in providing criticism for public services. Therefore, the substance of administration plays a very important role in regulating and directing all activities of service organizations in achieving goals. Changes in the health sector are needed to improve health services and make them more efficient, effective and accessible to all levels of society. The results of the research survey conducted, 5 pairs of prospective brides and grooms said that 3 people said they were satisfied with the catin services at the Hamparan Perak Community Health Center, 2 people said they were dissatisfied with the services provided. The purpose of this study was to analyze the Relationship of Catin Satisfaction with KMS Catin Services at the Hamparan Perak Community Health Center, Hamparan Perak District, Deli Serdang Regency in 2024. Method: This type of research is a quantitative descriptive study, using a cross-sectional approach. The research sample was 24 prospective brides and grooms in the working area of the Hamparan Perak Community Health Center in 2023. The results of this study indicate that there is a significant relationship between the satisfaction of prospective brides and grooms with aspects of reliability, responsiveness, assurance, concern, and direct evidence at the Hamparan Perak Community Health Center, Hamparan Perak District with a p-value of 0.000.

Keywords: *Prospective Couple Satisfaction; Prospective Couple KMS Services; Quality of Health Services;*

PENDAHULUAN

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, demi tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa Kesehatan. (Sephthreena *et al.*, 2024)

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam

mencapai tujuan. Perubahan di bidang kesehatan diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. (S. N. 2022 Sinaga, 2022)

Ketidakpuasan dalam pelayanan yang dialami oleh pelanggan jasa dapat dinyatakan dalam berbagai cara dan sikap. Sikap negatif tersebut dapat dinyatakan dengan mengundang atau menggugat produk layanan kepada publik. Standar ISO yang telah ditetapkan mewajibkan puskesmas untuk merekapitulasi seluruh data setiap 1 tahun sekali, salah satunya data komplain atau data kritik dan saran dari pasien/pengunjung.

Kepuasan klien setelah mengikuti penyuluhan pranikah diharapkan terus meningkat agar tujuan dari penyuluhan kesehatan pranikah dapat tercapai. Kepuasan klien merupakan salah satu dimensi mutu layanan kesehatan yang penting. Apabila kepuasan klien dalam

pelaksanaan penyuluhan pra nikah baik, maka kemungkinan tercapai tujuan dari pelaksanaan penyuluhan pranikah juga semakin tinggi. Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini merupakan calon pengantin sebagai klien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk jasa yang diterima sudah sesuai dengan harapan atau melebihi harapan. Pasien dan/atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana yang telah disepakati. Kepuasan klien pada penyuluhan pranikah diharapkan berpengaruh terhadap masing-masing individu dalam membentuk keluarga, sehingga dapat melaksanakan peran dan fungsi keluarga setelah menikah. Pengukuran kepuasan klien perlu dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memenuhi harapan masyarakat kepada pelayanan kesehatan di Indonesia. Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan klien mencerminkan penilaian terhadap suatu hasil yang berkaitan dengan harapan klien sebelum mengikuti program. Jika hasil yang didapatkan oleh klien tersebut sesuai atau bahkan melebihi harapan klien, maka klien akan puas. Jika hasil yang diperoleh oleh klien tidak sesuai harapan, maka klien tidak puas atau kecewa. (Manurung, 2020)

Puskesmas Hamparan Perak merupakan puskesmas rawat inap yang berada di Kabupaten Deli Serdang dan sudah terakreditasi UTAMA. Puskesmas Hamparan Perak dalam menjamin kualitas telah link untuk pengaduan <https://dinkes.deliserdangkab.go.id/halaman/layanan-pengaduan.html> yang dapat diakses oleh masyarakat.

Hasil survey penelitian yang dilakukan, 5 pasang calon pengantin mengatakan bahwa 3 orang mengatakan puas dengan pelayanan catin di Puskesmas

Hamparan Perak, 2 orang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang, masih terdapat ketidakpuasan yang dilakkan terhadap pelayanan catin maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Catin Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024”. (Siti and 2021)

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan pendekatan cross sectional. Dalam penelitian ini kepuasan pasien dapat dilihat dari hubungan bidan dengan pasien, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan Mei- Juni 2024.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer yang diambil dari sampel penelitian melalui instrumen kuisioner. Dalam penelitian ini penulis akan membuat instrument penelitian berupa kuisioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data primer berupa jawaban responden yang berbentuk persepsi yang diperoleh dengan cara menjawab kuisioner penelitian tentang Pelayanan, Kepuasan pasien, dan informasi lain tentang kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh calon pengantin pada Puskesmas Hamparan Perak periode bulan Mei s/d Juli tahun 2023 di wilayah kerja Puskesmas Hamparan Perak sebanyak 24 orang. Karena jumlah populasi kurang dari 100, maka teknik sampling yang digunakan adalah

metode total sampling, yakni seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh calon pengantin pada Puskesmas Hamparan Perak periode bulan Mei s/d Juli tahun 2023 di wilayah kerja Puskesmas Hamparan Perak sebanyak 24 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Catin Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang Tahun 2024 yang dilakukan dari bulan Mei-Juni 2024 dengan sampel penelitian sejumlah 24 catin.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti dalam penelitian ini meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan. Hasil analisis distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.1

Karakteristik	Jumlah (f)	Persentase (%)
Usia		
< 20 tahun	2	8,3
20-35 tahun	19	79,2
> 35 tahun	3	12,5
sPendidikan		
Terkahir		
SD	1	4,2
SMP	13	54,2
SMA	9	37,5
Perguruan Tinggi		
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	4	16,7
Pegawai Swasta	9	37,5
	7	29,2
	4	16,7

Wiraswasta
PNS

Berdasarkan tabel 1.1 hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan usia catin yang paling banyak berusia 20- 35 tahun sebanyak 18 orang (79,2%), sedangkan responden yang paling sedikit berusia kurang dari 20 Tahun sebanyak 2 orang (8,3%). Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 13 orang (54,2%), sedangkan responden paling sedikit berpendidikan SD dan SMP sebanyak 2 orang (4,2%).

Berdasarkan tabel 4.1 hasil penelitian tentang karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak bekerja sebagai swasta sebanyak 9 orang (37,5%) responden sedangkan responden paling sedikit tidak bekerja dan PNS masing-masing sebanyak 4 (16,7%).

Kepuasan catin

Kepuasan catin terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini.

Tabel 1.2 Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Kepuasan Catin	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang	1	4,2
Puas	16	66,7
Cukup	7	29,2
Puas		
Puas		

Distribusi frekuensi Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan diperoleh hasil mayoritas catin cukup puas sebanyak 16 orang (66,7%) dan paling sedikit catin yang kurang puas terhadap pelayanan di Puskesmas Hamparan Perak

Kecamatan Hamparan Perak sebanyak 1 orang (4,2%)
Pelayanan KMS

Distribusi Keandalan (reliability)

Distribusi pelayanan KMS dengan keandalan (reliability) terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini.

Tabel 1.3 Distribusi Pelayanan KMS dalam Aspek Keandalan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Keandalan	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang	2	8,3
Sedang	13	54,2
Baik	9	37,5

Distribusi frekuensi Pelayanan KMS dalam Aspek Keandalan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak diperoleh hasil mayoritas persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori sedang sebanyak 13 orang (54,2%) dan paling sedikit persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori kurang sebanyak 2 orang (8,3%).

Distribusi Ketanggapan (responsiveness)

Distribusi pelayanan KMS dengan aspek ketanggapan (responsiveness) terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.4 di bawah ini.

Tabel 1.4 Distribusi Pelayanan KMS dalam Aspek Keandalan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Keandalan	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang	1	4,2
Sedang	13	54,2

Baik	10	41,7
------	----	------

Distribusi frekuensi Pelayanan KMS dalam Aspek Ketanggapan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak diperoleh hasil mayoritas persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori sedang sebanyak 13 orang (54,2%) dan paling sedikit persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori kurang sebanyak 1 orang (4,2%).

Distribusi Jaminan (Assurance)

Distribusi pelayanan KMS dengan aspek jaminan (assurance) terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.5 di bawah ini.

Tabel 1.5 Distribusi Pelayanan KMS dalam Aspek Jaminan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Jaminan	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang	1	4,2
Sedang	18	75,0
Baik	5	20,8

Distribusi frekuensi Pelayanan KMS dalam Aspek Jaminan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak diperoleh hasil mayoritas persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori sedang sebanyak 18 orang (75%) dan paling sedikit persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori kurang sebanyak 1 orang (4,2%).

Distribusi Kepedulian (Emphaty)

Distribusi pelayanan KMS dengan aspek kepedulian (emphaty) terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 1.6 di bawah ini.

Tabel 1.6 Distribusi Pelayanan KMS dalam Aspek Kepedulian Di

Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Kepedulian	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang	2	8,3
Sedang	14	58,3
Baik	8	33,3

Distribusi frekuensi Pelayanan KMS dalam Aspek Kepedulian Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak diperoleh hasil mayoritas persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori sedang sebanyak 14 orang (58,3%) dan paling sedikit persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori kurang sebanyak 4 orang (16,7%).

Distribusi Bukti Langsung (tangibles)

Distribusi pelayanan KMS dengan aspek bukti langsung (tangibles) terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 1.7 Distribusi Pelayanan KMS dalam Aspek Bukti Langsung Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Bukti Langsung	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang	1	4,2
Sedang	13	54,2
Baik	10	41,7

Distribusi frekuensi Pelayanan KMS dalam Aspek Bukti Langsung Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak diperoleh hasil mayoritas persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori sedang sebanyak 13 orang (54,2%) dan paling sedikit persepsi catin terhadap pelayanan dalam kategori kurang sebanyak 1 orang (4,2%).

Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Catin Di Puskesmas Hamparan

a. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Keandalan (Reliability)

Hubungan kepuasan catin terhadap pelayanan di puskesmas dengan aspek

keandalan (reliability) dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.8 Hubungan Kepuasan Catin dengan Aspek Keandalan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Kepuasan Pasien	Keandalan						<i>p-value</i>
	Kurang		Sedang		Baik		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	1	50	0	0	0	0	0,003
Puas							
Cukup	1	50	11	84,6	4	44,4	
Puas							
Puas	0	0	2	15,4	5	55,6	
Total	2	100	13	100	9	100	

Berdasarkan tabel 1.8 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek keandalan sebanyak 11 orang (84,6%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,003, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek keandalan (reliability).

b. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Ketanggapan

Hubungan kepuasan catin terhadap pelayanan di puskesmas dengan aspek ketanggapan (responsiveness) dapat dilihat pada tabel di bawah ini Tabel 1.9

Hubungan Kepuasan Catin dengan Aspek Ketanggapan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 1.9 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek keandalan sebanyak 10 orang (76,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek ketanggapan (responsiveness).

c. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Jaminan (Assurance)

Hubungan kepuasan catin terhadap pelayanan di puskesmas dengan aspek jaminan (assurance) dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 1.10 Hubungan Kepuasan Catin dengan Aspek Jaminan Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek jaminan sebanyak 13 orang (72,2%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek jaminan (assurance).

Hubungan Kepuasan Catin Terhadap

Kepuasan Pasien	Ketanggapan						p-value
	Kurang		Sedang		Baik		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang Puas	1	100	0	0	0	0	0,00
Cukup Puas	0	0	10	76,9	6	60	0,00
Puas	0	0	3	23,1	4	40	
Total	1	100	13	100	10	100	

Pelayanan KMS Dengan Aspek Kepedulian (Emphaty)

Hubungan kepuasan catin terhadap pelayanan di puskesmas dengan aspek kepedulian (emphaty) dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 1.11 Hubungan Kepuasan Catin dengan Aspek Kepedulian Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Kepuasan Pasien	Kepedulian						<i>p-value</i>
	Kurang		Sedang		Baik		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang Puas	1	50	0	0	0	0	0,01
Cukup Puas	1	50	9	64,2	6	75	7
Puas	0	0	5	35,8	2	25	
Total	2	100	14	100	8	100	

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek jaminan sebanyak 13 orang (64,2%). Hasil uji statistik

statistik diperoleh nilai p-value 0,017, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang	Kepuasan Pasien	Jaminan					
		Kurang		Sedang		Baik	
		f	%	f	%	f	%
	Kurang Puas	1	100	0	0	0	0
	Cukup Puas	0	0	13	72,2	3	60
Puas	0	0	5	27,8	2	40	
Total	1	100	18	100	5	100	

yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek kepedulian (emphaty).

e. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Bukti Langsung (Tangibles)

Hubungan kepuasan catin terhadap pelayanan di puskesmas dengan aspek bukti

langsung (tangibles) dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 1.12 Hubungan Kepuasan Catin dengan Aspek Bukti Langsung Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 1.9 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek bukti langsung sebanyak 10 orang (76,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek bukti langsung (tangibles).

1. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Keandalan (Reliability) Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 1.8 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek keandalan sebanyak 11 orang (84,6%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,003, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek keandalan (reliability).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmadani (2021) dimana terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan (reliability) dengan tingkat kepuasan pasien. Kehandalan (reliability) dinilai paling penting oleh para pasien berbagai industri jasa. Pasien yang menilai petugas tidak handal dalam memberikan pelayanan cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menilai dan bertindak secara cepat, tepat dan akurat dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.

Ketepatan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan

menjadi penentu dalam mencapai kepuasan pada pasien, apabila hal ini terpenuhi maka harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan terpenuhi dan akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dimensi Kehandalan (reliability)) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa (Hasyim, 2019).

2. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Ketanggapan (Responsiveness) Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 1.9 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek keandalan sebanyak 10 orang (76,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek ketanggapan (responsiveness).

Berdasarkan jawaban responden pada pernyataan aspek ketanggapan (responsiveness) mayoritas catin menilai baik pada setiap pernyataan hanya pada pernyataan waktu tunggu dan tenaga kesehatan menerima saran dari pasien perlu ditingkatkan. Jadi dapat dilihat bahwa bentuk interaksi antara petugas dan pasien sangat baik dan mempengaruhi kepuasan pasien. (Siti Nurmawan Sinaga, 2022)

Dimensi ketanggapan (responsiveness) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan

tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya (Hasyim, 2019)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Purwitasari et al., (2023) dimana variabel responsiveness (tanggap) dengan kepuasan pasien memiliki hubungan positif cukup kuat ($r = 0.492$, $p < 0.000$). Semakin baik responsiveness maka semakin tinggi kepuasan pasien. (Purwitasari, Suryawati and Purnami, 2023)

Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta menginformasikan jasa dengan tepat. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan dengan segera.

3. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Jaminan (Assurance) Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 1.10 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas

dengan pelayanan dalam aspek jaminan sebanyak 13 orang (72,2%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek jaminan (assurance).

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan (Hasyim, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pangerapan et al., (2018) dimana jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. (Pangerapan, Palandeng and Rattu, 2018)

Dalam pelayanan kesehatan, assurance (jaminan) yaitu berhubungan dengan rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas yang memiliki kompetensi, kredibilitas dan keterampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan dan pasien memperoleh jaminan pelayanan yang aman dan nyaman (Hasyim, 2019)

4. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Kepedulian (Emphaty) Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 1.10 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek jaminan sebanyak 13 orang (64,2%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,017,

sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek kepedulian (emphaty).

Menurut Peratiwi et al., (2021) empati merupakan kecenderungan untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain. Empati merupakan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati yang tinggi memperbesar kesediaan menolong orang lain, berkorban demi kesejahteraan orang lain. (Peratiwi et al., 2021)

Hasil penelitian ini sejalan penelitian Pangerapan et al., (2018) dimana terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penilaian pasien bahwa perhatian kurang puas terutama dalam hal petugas kurang mendengarkan dengan seksama akan keluhan pasien, sehingga pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi. Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pelanggan/pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah pelayanan yang diberikan oleh petugas. Kelengkapan sarana dan prasarana serta penampilan staf yang rapi dan bersih cenderung menciptakan image yang positif dari pasien terhadap petugas, sehingga pasien merasa yakin dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun pada penelitian ini juga ditemukan pasien yang menyatakan bahwa pelayanan dimensi mutu bukti fisik (tangible) bermutu, tetapi menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan yang lain yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan yang diberikan oleh petugas terhadap pasien

perawat tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari rumah sakit pelanggan/pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut.

5. Hubungan Kepuasan Catin Terhadap Pelayanan KMS Dengan Aspek Bukti Langsung (Tangibles) Di Puskesmas Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa dari 24 responden didapatkan mayoritas catin cukup puas dengan pelayanan dalam aspek bukti langsung sebanyak 10 orang (76,9%). Hasil uji statistik diperoleh nilai p-value 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek bukti langsung (tangibles).

Sejalan dengan penelitian Siti (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan tangibles dengan kepuasan pasien dengan p-value 0,000. Pasien yang menyatakan bukti fisik berupa sarana dan prasarana serta penampilan petugas yang bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan di poli kebidanan cenderung puas dengan pelayanan yang diberikan, dalam memberikan pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan dimensi mutu bukti fisik (tangible) berhubungan dengan kepuasan pasien (Rahmadani, 2021)

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek keandalan di puskesmas hamparan perak kecamatan hamparan perak dengan nilai p-value 0,003. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek ketanggapan di puskesmas hamparan perak kecamatan hamparan perak dengan nilai p-value 0,000. Terdapat hubungan yang bermakna antara

kepuasan catin dengan aspek jaminan di puskesmas hampan perak kecamatan hampan perak dengan nilai p-value 0,000. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek kepedulian di puskesmas hampan perak kecamatan hampan perak dengan nilai p-value 0,017. Terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan catin dengan aspek bukti langsung di puskesmas hampan perak kecamatan hampan perak dengan nilai p-value 0,000.

REFERENSI

- Hasyim, M.R. (2019) "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar."
- Manurung, H.R. (2020) "The Relationship Between Excellent Midwifery Services With The Level Of KB Acceptors Satisfaction In Public Health Center Hampan Perak Deli Serdang District Year 2019."
- Pangerapan, D.T., Palandeng, O.E.L. and Rattu, A.J.M. (2018) "Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado," *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), pp. 9–18.
- Peratiwi, N.I. et al. (2021) "Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sri Pamela Tebing Tinggi," *Nuevos*
- Sistemas de Comunicacion e Informacion*, 10(2), pp. 2013–2015.
- Purwitasari, S., Suryawati, C. and Purnami, C.T. (2023) "Hubungan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Pasien Kemoterapi di Rumah Sakit X Kabupaten Semarang," *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), pp. 277–284. Available at: <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>.
- Rahmadani, W. (2021) "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. M. Djamil Padang Tahun 2019," *Human Care Journal*, 6(1), p. 103. Available at: <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1097>.
- Septhreena, S. et al. (2024) "E-ISSN : 2828-2809 Pengaruh Peer Group Education Terhadap Pengetahuan Dan Sikap Tentang Status Gizi Selama Kehamilan," 3.
- Sinaga, S.N. (2022) "Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan Quality Management of Maternal and Child Health Services in Antenatal Care Services in The Time of The Covid-19 Pandemic," 7(1), pp. 399–406. Available at: <https://doi.org/10.30604/jika.v7i1.1503>.
- Sinaga, S.N. 2022 (2022) "The Relationship of the Quality Dimensions of Antenatal Care



Services with the Satisfaction of Pregnant Women in Trimester Iii in the Work Area in the Hutabayu Puskesmas , Simalungun Regency in 2022,” 9(2), pp. 571–577.

Siti, S.N. and 2021 (2021) “Chmk health journal volume 5, nomor 2 april 2021,” 5(April).

FORISMA-VII
2026

STIKes Mitra Husada Medan