

## Hubungan Komunikasi Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

**Alma Syafia, Tresna Wiwitan\***

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

almasyafia1550@gmail.com, tresna@unisba.ac.id

**Abstract.** Health is a basic need needed by humans to get a decent and productive life so that it requires the distribution of health services that are controlled in the cost and quality of services provided. Many factors cause patient dissatisfaction in hospitals and health centers, one of which is the communication factor from doctors to nurses and from nurses to patients. One indicator of the success of individual health services in hospitals and health centers is patient satisfaction. UPTD Puskesmas Panghegar is a first-level health facility within the Bandung City Health Office. The purpose of this study was to determine the relationship between service communication and BPJS patient satisfaction which is measured in five (5) dimensions including reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible. This research uses social exchange theory and quantitative methods in which it uses numbers as valid data with a correlational approach. The number of samples obtained was 100 people from a total population of 24,764 people. The results showed that there was a relationship between service communication and patient satisfaction with variable reliability worth 0.735, responsiveness worth 0.710, assurance worth 0.753, empathy worth 0.734, tangible worth 0.744.

**Keywords:** *Service Communication, Patient Satisfaction, Social Exchange Theory.*

**Abstrak.** Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh manusia untuk mendapatkan hidup yang layak dan produktif sehingga diperlukan penyaluran pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien di rumah sakit maupun puskesmas, salah satunya adalah faktor komunikasi dari dokter ke perawat maupun dari perawat ke pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di rumah sakit maupun puskesmas yaitu kepuasan pasien. UPTD Puskesmas Panghegar adalah fasilitas kesehatan tingkat pertama di lingkungan Dinas Kesehatan Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS yang di ukur dalam lima (5) dimensi diantaranya, reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (keyakinan), empathy (empati) dan tangible (nyata). Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial dan metode kuantitatif dimana di dalamnya menggunakan angka-angka sebagai data valid dengan pendekatan korelasional. Jumlah sampel yang di dapatkan sebanyak 100 jiwa dari total populasi sebanyak 24.764 jiwa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien dengan variabel reliability bernilai 0,735, responsiveness bernilai 0,710, assurance bernilai 0,753, empathy bernilai 0,734, tangible bernilai 0,744.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Pelayanan, Kepuasan Pasien, Teori Pertukaran Sosial.*

## A. Pendahuluan

Pada hakikatnya, dalam sistem Kesehatan Nasional menyatakan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal” (Depkes RI 2009). Kesehatan masyarakat yang optimal merupakan cerminan dari pelayanan kesehatan yang maksimal.

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh manusia untuk mendapatkan hidup yang layak dan produktif sehingga diperlukan penyaluran pelayanan kesehatan yang terkendali dalam biaya dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak serta pantas memperoleh perlindungan kesehatan yang merata dan negara bertanggung jawab mengatur agar hak hidup sehat bagi masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Sistem pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia terdiri dari Rumah Sakit, Puskesmas atau unit pendukung seperti Puskesmas Pembantu dan Balai Kesehatan baik milik Pemerintah atau Swasta. Menurut Ilham Akhsanu Ridho (2008:143 dalam Ito Riris Immasari & Sofia Dara Sari, 2021), puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Realita menunjukkan Puskesmas memberikan peluang yang lebih besar bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan dasar, hal tersebut dimungkinkan karena Puskesmas lebih mengutamakan masyarakat lapisan bawah (*grass root*), memberikan tarif biaya pelayanan kesehatan yang jauh lebih murah dari rumah sakit dan jika ditinjau dari segi letaknya, maka lokasi Puskesmas lebih dekat dengan masyarakat karena Puskesmas didirikan di setiap kecamatan sehingga keberadaannya benar-benar di tengah-tengah masyarakat.

Komunikasi pelayanan kesehatan adalah proses interaksi antara dua pihak untuk memperoleh informasi, memberikan informasi dan memberikan dukungan, yang dilakukan dalam setting kesehatan (Stewart, 1995; Stewart & Cash, 2006; Ha & Longnecker, 2010 dalam Riselligia Caninsti, dkk: 2017). Pelayanan ini penting dikedepankan karena kepentingan atau kepuasan pasien diperoleh tergantung dari apa yang diberikan pihak penyedia jasa (puskesmas atau rumah sakit) kepada pasien dan bagaimana pasien memberikan respon. Sehingga penyedia jasa bertanggung jawab untuk menjalankan kewajiban sebagai pemberi layanan yang terbaik. Komunikasi pelayanan yang efektif dapat secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Rendahnya kepuasan pasien akan memiliki dampak yang signifikan pada total keseluruhan kunjungan pasien di puskesmas atau rumah sakit yang mengakibatkan pasien akan meninggalkan tempat pelayanan jasa kesehatan dan mencari jasa pelayanan yang lebih bermutu ditempat lain. Salah satu bentuk solusi untuk menghindari adanya ketidakpuasan pasien adalah dengan cara meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi para perawat.

Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam menerapkan proses keperawatan. Menurut Arifin (2006:20-21, dalam Hardiansyah, 2015) komunikasi memang menyentuh semua aspek kehidupan bermasyarakat atau sebaliknya semua aspek kehidupan bermasyarakat menyentuh komunikasi. Artinya komunikasi berada dimanapun dan kapanpun juga.

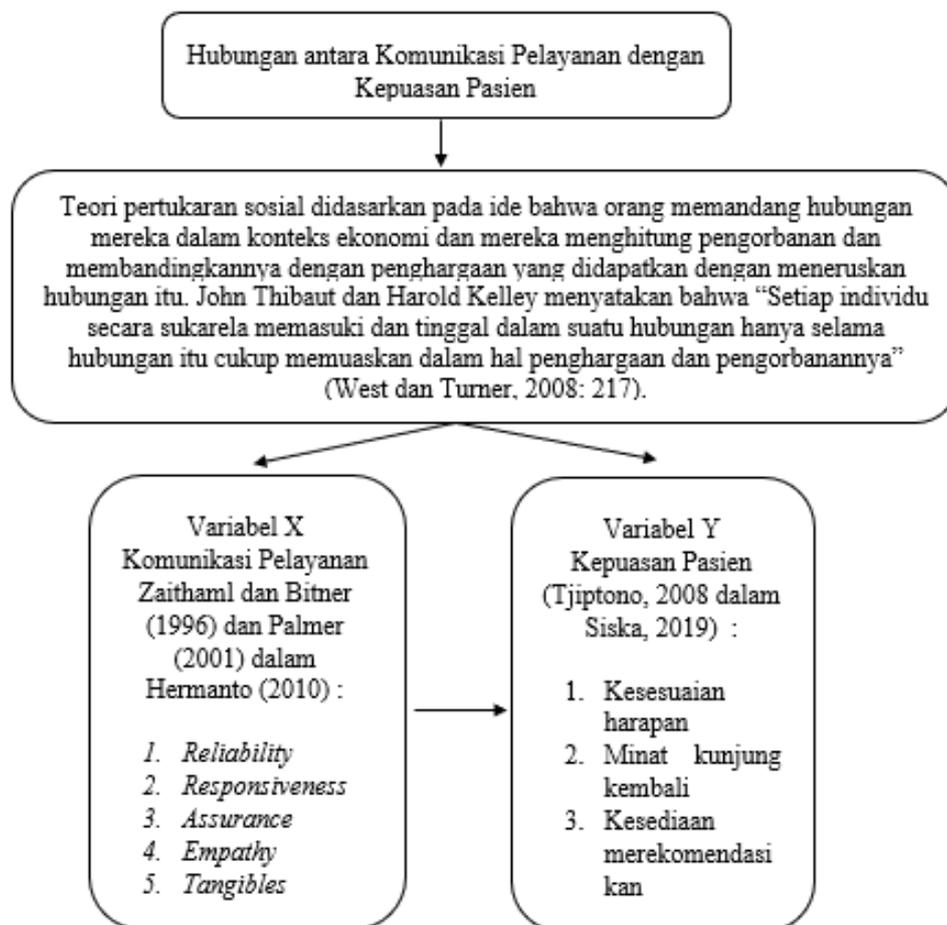
Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana.

Di Indonesia, pada tanggal 1 Januari 2014 telah didirikan suatu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dengan tujuan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Peraturan BPJS Kesehatan Indonesia, 2014). Program BPJS Kesehatan ini diselenggarakan oleh pemerintah bertujuan untuk seluruh masyarakat memperoleh kepuasan dalam layanan kesehatan bermutu. Salah satu faktor keberhasilan pelayanan kesehatan perorangan di rumah

sakit maupun di puskesmas yaitu kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas kepada pelayanan yang diberikan Rumah Sakit akan kembali berobat pada rumah sakit tersebut dan sebaliknya, pasien yang tidak merasa puas akan memberitahukan kepada orang lain mengenai pengalaman buruk yang dialami (Lely & Suryati, 2018 dalam Aliif Maulana, dkk, 2023). UPTD Puskesmas Panghegar Kota Bandung masih menghadapi keluhan terkait komunikasi pelayanan dengan pasien. Beberapa pasien merasa perawat kurang ramah, lamanya waktu tunggu untuk mendapat tindakan, berdasarkan kritik yang disampaikan melalui *Google Review*. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti hubungan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan fokus pada perawat dan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Panghegar yang berobat di puskesmas tersebut antara bulan November s/d Desember 2023. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien?”

## B. Metode

Peneliti menggunakan metode analisis uji korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pasien BPJS di UPTD Puskesmas Panghegar yang tercatat sebagai pasien BPJS pada bulan November s/d Desember 2023, dengan jumlah sebanyak 24.764 pasien. Melalui teknik pengambilan sampel Simple Random Sampling, diperoleh sampel penelitian sebanyak 100 pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner, wawancara, dan *internet searching*. Adapun teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini terdapat pada gambar 1.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Hubungan Antara Komunikasi Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai hubungan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien, yang diuji menggunakan teknik analisis korelasi Rank Spearman. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Hubungan Antara Komunikasi Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	r	Nilai Signifikansi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
X1 dan Y	0,735	0.000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan
X2 dan Y	0,710	0.000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan
X3 dan Y	0,753	0.000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan
X4 dan Y	0,734	0.000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan
X5 dan Y	0,744	0.000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. Ho ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2024.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa 5 dimensi komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat. Hal tersebut mengindikasikan penolakan Ho yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien. Artinya semakin tinggi komunikasi pelayanan yang dilakukan perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Komunikasi pelayanan dalam penelitian ini meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan), *empathy* (empati) dan *tangible* (nyata). Sedangkan kepuasan pasien meliputi kesesuaian harapan, minat kunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

#### Hubungan Aspek Keandalan (X1) dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil pengujian korelasi didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa signifikan artinya *reliability* (keandalan) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Arah hubungan antara kedua variabel yaitu positif. Yang artinya bahwa kedua variabel bergerak ke arah yang sama, semakin tinggi variabel Aspek *Reliability* (kehandalan) (X), maka semakin tinggi pula variabel Kepuasan Pasien (Y). Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang di kemukakan oleh Defrian Rizky Adhytyo, Mulyaningsih (2013) yang berjudul “Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi”, membuktikan bahwa aspek *reliability* berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien. Dimana semakin baik dan semakin cepatnya penanganan yang dilakukan pihak penyedia kesehatan akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Faktor *reliability* juga dianggap paling berpengaruh diantara faktor lainnya.

Pada hasil perhitungan penelitian ini di dapatkan hasil 59% pasien setuju dengan pelayanan penerimaan pasien yang cepat dan tepat, 56% pasien setuju dengan perawat yang bisa bekerja sama dengan baik, 57% pasien setuju dengan pelayanan yang tidak berbelit-belit, 64% pasien setuju dengan pelayanan informasi yang jelas, dan 57% pasien setuju dengan pelayanan pemeriksaan yang teliti dan menyeluruh, sehingga pelayanan keandalan oleh perawat yang ada di UPTD

Puskesmas Panghegar Kota Bandung nyatanya memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan pasien.

### **Hubungan Aspek Ketanggapan (X2) dengan Kepuasan Pasien**

Dari hasil pengujian korelasi didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa signifikan artinya terdapat hubungan Aspek *responsiveness* (ketanggapan) (X) dengan Kepuasan Pasien (Y). Arah hubungan antara kedua variabel yaitu positif. Yang artinya bahwa kedua variabel bergerak ke arah yang sama, semakin tinggi variabel Aspek *responsiveness* (ketanggapan) (X), maka semakin tinggi pula variabel Kepuasan Pasien (Y). Ketanggapan meliputi beberapa hal yaitu perawat segera datang ketika pasien membutuhkan, perawat secara berkala mengunjungi pasien tanpa diminta, perawat akan aktif bertanya kepada pasien mengenai hal-hal yang perlu dibantu, dan perawat tanggap dalam melakukan pelayanan atau perawatan terhadap pasien. Lalu ditemui hasil pada penelitian ini secara keseluruhan aspek ketanggapan (*responsiveness*) memiliki hubungan yang positif dan signifikan serta bergerak searah sehingga memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Haslinah Ahmad, dkk (2021) yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar”, hasil penelitian ini menandakan adanya hubungan yang signifikan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Faktor kecepatan dan ketepatan, kesediaan dan kemampuan perawat dalam membantu pasien, serta merespon permintaan pasien dengan tanggap dan baik akan mempengaruhi kepuasan pasien. Aspek *responsiveness* pada penelitian ini dinilai pada pelayanan yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien, dimana secara garis besar pasien setuju dengan pelayanan *responsiveness* yang dilakukan perawat di UPTD Puskesmas Panghegar Kota Bandung terhadap pasiennya. Semakin tinggi kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan maka semakin memungkinkan pasien untuk merasa puas dengan perawatan yang mereka terima, sehingga membuat aspek *responsiveness* menjadi hal yang krusial dalam pelayanan kesehatan.

### **Hubungan Aspek Keyakinan (X3) dengan Kepuasan Pasien**

Dari hasil pengujian korelasi didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa signifikan artinya terdapat hubungan Aspek *assurance* (keyakinan) (X) dengan Kepuasan Pasien (Y). Arah hubungan antara kedua variabel yaitu positif. Yang artinya bahwa kedua variabel bergerak ke arah yang sama, semakin tinggi variabel *assurance* (keyakinan), maka semakin tinggi pula variabel Kepuasan Pasien (Y). Merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dalam jurnal “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang” mengenai dimensi mutu pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu salah satunya adalah jaminan atau keyakinan (*assurance*). Dalam hal ini, keyakinan bisa diindikasikan sebagai hasil dari komunikasi pelayanan yang baik, yang terdapat pada perawat dan pasien di UPTD Puskesmas Panghegar Kota Bandung. Saat perawat dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan menanggapi kebutuhan serta kekhawatiran pasien dengan baik, dan aksesibilitas perawatan yang dapat dijangkau oleh semua kalangan sosial dapat meningkatkan rasa percaya diri dan optimisme terhadap pasien.

### **Hubungan Aspek Empati (X4) dengan Kepuasan Pasien (Y)**

Dari hasil pengujian korelasi didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa signifikan artinya terdapat hubungan Aspek *empathy* (empati) (X) dengan Kepuasan Pasien (Y). Arah hubungan antara kedua variabel yaitu positif. Yang artinya bahwa kedua variabel bergerak ke arah yang sama, semakin tinggi variabel *empathy* (empati) (X), maka semakin tinggi pula variabel Kepuasan Pasien (Y). Empati atau kepedulian ialah kesanggupan untuk peka terhadap kebutuhan orang lain, kesanggupan untuk peka terhadap kebutuhan orang lain, serta menempatkan diri dalam keadaan orang lain. Dalam hal ini, empati perawat merupakan salah satu sumber daya paling penting dalam menunjang keberhasilan proses pelayanan keperawatan. Di sisi lain, hal ini sejalan dengan penelitian yang berjudul “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020” oleh Rizky Ardilla Lubis, dkk (2020), yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara aspek empati dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga selaras dengan penelitian oleh Nurrahmawati,

Tresna Wiwitan, M. E. Fuady dalam jurnal “*The Analysis of Private University Service Quality and Image*” yang mengatakan bahwa empati merupakan salah satu pengaruh terbesar dibandingkan dengan elemen-elemen kualitas layanan lainnya. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang kepada siswa dengan berupaya memahami keinginan mereka. Empati merupakan salah satu pilar utama yang mendukung terciptanya hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, khususnya perawat dan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa pasien yang merasa diperlakukan dengan penuh perhatian dan empati cenderung lebih puas dengan perawatan yang mereka terima.

### **Hubungan Aspek Bukti Nyata (X5) dengan Kepuasan Pasien (Y)**

Dari hasil pengujian korelasi didapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa signifikan artinya terdapat hubungan Aspek *tangible* (X) dengan Kepuasan Pasien (Y). Arah hubungan antara kedua variabel yaitu positif. Yang artinya bahwa kedua variabel bergerak ke arah yang sama, semakin tinggi variabel *tangible* (X), maka semakin tinggi pula variabel Kepuasan Pasien (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan” oleh Muhammad Al Rajab dan Sultan Andilah (2023), yang menyatakan bahwa ada hubungan bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. Aspek bukti nyata (*tangible*) adalah penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Bukti fisik mencakup pakaian (seragam) perawat, penampilan yang rapi, alat kesehatan, ruang perawatan yang bersih. UPTD Puskesmas Panghegar Kota Bandung termasuk salah satu puskesmas yang fokus terhadap bukti fisik yang diberikan kepada pasien. Hal ini selaras dengan hasil analisis deskriptif pada aspek *tangible* secara keseluruhan, dimana pasien setuju dengan adanya bukti fisik yang terdapat pada UPTD Puskesmas Panghegar Kota Bandung sehingga aspek *tangible* ini memiliki hubungan yang positif dan selaras dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian koefisien korelasi Spearman Rank, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup signifikan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan tingkat hubungan yang "kuat". Hal ini disebabkan oleh banyaknya sampel yang menjawab setuju pada variabel X dan Y. Komunikasi pelayanan di UPTD Puskesmas Panghegar dianggap mampu mempengaruhi timbulnya kepuasan pada pasien BPJS. Selain itu, perawat di UPTD Puskesmas Panghegar dianggap telah memberikan pelayanan dengan baik meliputi prosedur pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan yang tidak berbelit, memberikan informasi terkait penyakit yang jelas dan mudah dipahami, biaya yang murah, serta penampilan perawat yang memadai. Kemampuan ini membantu membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, yang kemudian mewujudkan kepuasan dalam diri pasien. Kepuasan pasien ini akan menjadi fondasi dimana persepsi pasien tentang pengalaman layanan kesehatan mereka dibentuk untuk pertama kalinya. Pada akhirnya, pasien yang merasa puas dengan perawatan mereka lebih mungkin untuk memiliki pengalaman kesehatan yang positif dan hasil yang lebih baik, menjadikan komunikasi pelayanan sebagai komponen utama dan tak terpisahkan dalam layanan kesehatan.

### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan arah hubungan yang positif antara dimensi *reliability* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh komunikasi pelayanan perawat yang cenderung menyampaikan informasi medis dengan jelas sehingga mudah dipahami, transparan dan tidak berbelit-belit kepada pasien. Terdapat hubungan yang signifikan dengan arah hubungan yang positif antara dimensi *responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan pelayanan di UPTD Puskesmas Panghegar melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat. Terdapat hubungan yang signifikan dengan arah hubungan yang positif antara dimensi *assurance* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini diwujudkan dengan pelayanan yang selalu sabar mendengarkan keluhan, bekerja sesuai prosedur, dan kemampuan mendiagnosis penyakit yang memadai di UPTD Puskesmas Panghegar. Terdapat hubungan yang signifikan dengan arah hubungan yang positif antara dimensi *empathy* perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan Hal ini disebabkan oleh pelayanan keperawatan di UPTD Puskesmas Panghegar dianggap memiliki tingkat empati yang tinggi sehingga cenderung lebih memahami dan peka terhadap kebutuhan, perasaan, dan pengalaman emosional pasien. Terdapat hubungan yang signifikan dengan arah hubungan

yang positif antara dimensi tangible perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh pelayanan keperawatan di UPTD Puskesmas Panghegar dianggap memiliki fasilitas yang memadai, gedung yang bersih dan terawat, serta kebersihan ruangan dan penampilan perawat yang rapi.

### Ucapan Terimakasih

Peneliti bersyukur dan berterima kasih kepada Allah SWT. yang telah memudahkan proses dan jalannya penelitian ini. Peneliti juga berterima kasih kepada orang tua, keluarga, teman dekat dan rekan-rekan peneliti yang senantiasa selalu membantu dan menemani peneliti selama proses penelitian berlangsung. Tak lupa peneliti juga sangat berterima kasih kepada dosen pembimbing peneliti, ibu Dr. Tresna Wiwitan, Dra., M.Si, yang selalu membimbing dan memberikan arahan serta masukan-masukan baru dalam menyelesaikan penelitian ini. Kemudian untuk pihak UPTD Puskesmas Panghegar yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Adhytyo, D. R. (2013). Reliabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*, 10(2), 22-32.
- Agustya, F. I., Allan, D., Sakti, K., & Pribadi, F. A. (2021). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Palang. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 8(1), 71-83.
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. *Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73-86.
- Anton, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Caninsti, R., Felbriani, Z., & Brelbahama, A. (2020). Pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 5(1), 47-52.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Pedoman pelaksanaan program rumah sakit sayang ibu dan bayi (RSSIB)*. Depkes RI.
- Diansyah, F. S., & Noviar, T. N. A. (2024). Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien IGD RSUD Kota Bandung. *Jurnal Riset Public Relations*, 79–86. <https://doi.org/10.29313/jrpr.v4i2.5289>
- Hardiyansyah, H. (2015). *Komunikasi pelayanan publik: Konsep dan aplikasi*.
- Immasari, I. R., & Sari, S. D. (2021). Perancangan sistem informasi keluhan pasien pada Puskesmas Kelurahan Paseban. *TRIDHARMADIMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Jayakarta*, 1(2), 86-101.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 13-20.
- Maulana, A., Yullyzar, Y., & Mahdarsari, M. (2023). Humanity perawat pelaksana di ruang rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 11(2).
- Nurrahmawati, N., Wiwitan, T., & Fuady, M. E. (2019, March). The analysis of private university service quality and image. In *Social and Humaniora Research Symposium (SoRes 2018)* (pp. 114-118). Atlantis Press.

- Permana, I. G. A. S., Krisnawati, K. M. S., & Swedarma, K. A. (2020). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan dalam menerima pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312.
- Yousriatin, F., Kirana, W., Anggreini, Y. D., Juliana, D., & Safitri, D. (2024). Hubungan perilaku caring perawat dalam konteks Islam dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) Yarsi Pontianak. *Malahayati Nursing Journal*, 6(1), 1-10.