



## Pengaruh Dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sibulue Pasca Terakreditasi Paripurna

Nurul Fajriah Istiqamah \*, Wilia Masrsyani, A. Ulfiana Fitri, Nur Inayah Ismaniar

Program studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu keolahragaan dan Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

\*Email (Penulis Korespondensi): [nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id](mailto:nurul.fajriah.istiqamah@unm.ac.id)

**Abstrak.** Puskesmas diharapkan mampu memberikan dan mengembangkan rencana peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus. Kualitas layanan kesehatan merupakan sesuatu yang diinginkan dan telah menjadi kebutuhan fundamental bagi setiap individu. Kepuasan pelanggan adalah fondasi utama untuk menciptakan kesetiaan yang dapat digunakan sebagai senjata dalam meningkatkan daya saing perusahaan yang beroperasi di bidang jasa. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan pada variabel jaminan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan potong lintang, sampel penelitian ini adalah pasien baru yang berkunjung ke Puskesmas Sibulue yaitu sebanyak 193 orang. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan adalah  $0,022 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $2,314 > t$  tabel  $1,973$ . Kesimpulan penelitian ini adalah variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibulue pasca terakreditasi paripurna.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, puskesmas, kualitas pelayanan, jaminan, pengaruh

**Abstract.** The health center is expected to be able to provide and develop a plan to improve the quality of services continuously. The quality of health services is something that is desirable and has become a fundamental need for every individual. Customer satisfaction is the main foundation for creating loyalty that can be used as a weapon in increasing the competitiveness of companies operating in the service sector. The purpose of this study is to determine the effect of health service quality on guarantee variables on patient satisfaction at health centers. This study is a quantitative research with a cross-sectional approach, the sample of this study is a new patient who visited the Sibulue Health Center, which is as many as 193 people. The results showed that there was an influence of the guarantee variable on patient satisfaction with a significant value of  $0.022 < 0.05$  and a  $t$ -value of  $2.314 > a$  table of  $1.973$ . The conclusion of this study is that the guarantee variable has a positive effect on patient satisfaction at the Sibulue Health Center after full accreditation.

**Keywords:** Patient satisfaction, health center, service quality, assurance, influence

### 1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan tercermin dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen. Kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam membangun loyalitas, yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan jasa. Dari sisi perusahaan, diferensiasi yang efektif dapat dilakukan melalui layanan yang diberikan (Imran et al., 2021). Kementerian Kesehatan RI menerapkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan primer, terutama puskesmas, dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tahun 2015. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi oleh

---

entitas luar dengan mengikuti standar yang ditentukan lewat proses akreditasi. Setiap puskesmas diwajibkan untuk menjalani akreditasi secara berkala, minimal setiap tiga tahun. (Zainol Ahsan, 2022).

Pelayanan yang mencakup dimensi assurance berperan penting dalam membangun persepsi positif pasien terhadap mutu layanan. Hal ini meliputi keramahan, kesopanan, komunikasi yang baik. Kepuasan pasien dalam layanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh dimensi jaminan (*assurance*), yang mencakup kompetensi tenaga medis, jaminan keselamatan, dan kemampuan membangun kepercayaan. Berdasarkan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa 74,5% ketidakpuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama berkaitan dengan kurangnya jaminan profesionalisme dan komunikasi yang efektif dari petugas (Sinollah, 2021).

Dimensi jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan kepastian terkait diagnosis, prosedur medis, dan penanganan komprehensif. Pasien yang menerima jaminan memadai menunjukkan peningkatan kepuasan 3,24 kali dibandingkan yang tidak. Namun, 31,2% pasien di Puskesmas masih meragukan kompetensi petugas karena minimnya penjelasan prosedur medis berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh dinda dan dianita pada tahun 2024 (dinda, 2024).

Berdasarkan Komite Akreditasi Kesehatan Pratama, tahun 2022, wilayah Puskesmas terakreditasi pada Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebanyak 452 wilayah puskesmas dan puskesmas terakreditasi pada provinsi Sulawesi Selatan adalah 168 Puskesmas. Puskesmas Sibulue merupakan puskesmas yang berada di Kabupaten Bone dengan status akreditasi yaitu paripurna. Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien baru yang pernah berobat di Puskesmas Sibulue Kabupaten Bone pada tahun 2022 dan 2023. Pada tahun 2022 data pasien baru berjumlah 783 kunjungan. Pada tahun 2023 pasien baru 562 kunjungan. Dari data tersebut, terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien baru pada tahun 2023 (Akreditasi Kesehatan, 2022).

Berdasarkan standar penilaian mutu di Puskesmas Sibulue adalah minimal 8,5, sedangkan nilai yang diperoleh Puskesmas Sibulue masih dibawah nilai minimal penilaian standar kepuasan pasien. Dari hasil wawancara dengan pasien yang berkunjung di Puskesmas Sibulue, memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan Puskesmas Sibulue pada skala 2 dengan nilai 7.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibule pasca akreditasi.

## 2. Metode

Studi ini bersifat kuantitatif dan menggunakan metode *cross sectional*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui terkait gambaran dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibule pasca akreditasi. Studi ini dilaksanakan di Puskesmas Sibule pada bulan Mei 2024. Adapun metode penentuan sampel yang diterapkan dalam studi ini adalah *simple random sampling* sejumlah 193 orang. Kuesioner terkait kualitas pelayanan merupakan instrumen penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Responden penelitian ini merupakan pasien baru Puskesmas Sibulue yang dikategorikan ke dalam 2 kriteria yaitu : Jenis Kelamin responden dan umur responden.

#### 3.1. Jenis Kelamin

**Tabel 1.** Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	n	Persentase (%)
1	Perempuan	78	39
2	Laki-laki	115	61
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100</b>

*Sumber: (Data Primer, 2024)*

Berdasarkan data di atas, dari 193 orang responden yang diteliti sebanyak 78 orang atau 39% merupakan responden berjenis kelamin perempuan, kemudian 115 orang atau 61% lainnya merupakan responden berjenis kelamin laki-laki.

#### 3.2. Umur Responden

**Tabel 2.** Distribusi responden berdasarkan umur

No	Usia	n	Persentase (%)
1	<18 Tahun	33	17
2	18-25 Tahun	32	16
3	26-45 Tahun	112	58
4	46-50 Tahun	16	9
<b>Total</b>		<b>193</b>	<b>100</b>

*Sumber: (Data Primer, 2024)*

Berdasarkan data di atas, dari 193 orang terdapat 112 (58%) responden yang nilai presentasi tertinggi berusia 26-45 tahun, sedangkan yang terendah yaitu sebanyak 16 responden (9%).

#### 3.3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Berikut hasil analisis regresi linear sederhana :

**Tabel 3.** Uji Anova

Model	Jumlah	Df	Rata-Rata	F	Sig.
Regression	1463.438	1	1463.438	168.925	0.000 <sup>b</sup>
Residual	1715.317	198	8.663		
Total	3178.755	199			

*Sumber: (Data Primer, 2024)*

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai F hitung sebesar 168,925 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Kriteria ditentukan dari hasil uji signifikansi (Sig) dengan ketentuan  $Sig < 0,05$ . Berdasarkan hasil di atas,  $0,000 < 0,05$ .

**Tabel 4.** Analisis koefisien determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.679 <sup>a</sup>	0.460	0.458	2.943

Sumber: (Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai R sebesar 0,679 dengan nilai R Square sebesar 0,460. Sehingga kesimpulannya adalah ada pengaruh dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 5.** Hasil analisis regresi linear sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.235	2.321		5.271	0.000
Kualitas Pelayanan	0.290	0.022	0.679	12.997	0.000

Sumber: (data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel 5 dapat ditentukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dari hasil uji regresi linear sederhana. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif.

### 3.5. Uji Hipotesis

**Tabel 6.** Uji hipotesis regresi linear sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.433	2.115		4.460	0.000
Jaminan	0.346	0.150	0.182	2.314	0.022

Sumber: (Data Primer, 2024)

Berdasarkan tabel 6, nilai signifikan adalah  $0,022 < 0,05$  dan nilai thitung  $2,314 > ttabel$  1,973. Berdasarkan hasil uji instrumen penelitian yang dilakukan dengan menerapkan pengujian validitas dan reliabilitas pada jawaban yang diberikan oleh responden, hasilnya menunjukkan bahwa mutu layanan berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sibulue pasca terakreditasi paripurna. Hal ini dibuktikan dari hasil uji regresi linear sederhana dimana nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 12,235 dan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X) bernilai positif sebesar 0,290 yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibulue. Penelitian ini

---

sejalan dengan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan, dimana penelitian yang dilakukan oleh Febrianti pada tahun 2020 menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen di Puskesmas Salomekko Kabupaten Bone (Febrianti, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Rafiqah pada tahun 2021 juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Garuda Pekanbaru (Rafiqah et al., 2021).

Dari hasil uji parsial dihasilkan pengambilan keputusan yang secara signifikan jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, nilai signifikansi dari jaminan (*assurance*) adalah  $0,022 < 0,05$ . Dalam pengambilan keputusan kedua nilai thitung  $2,314 > t_{tabel} 1,973$ . Dengan demikian,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibulue pasca terakreditasi paripurna. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama di Puskesmas Sibulue, pasien yang merasa diberikan jaminan berupa perhatian lebih, informasi yang cukup, dan kompetensi tenaga medis cenderung merasa lebih puas. tenaga medis yang memberikan informasi yang dapat dipahami dengan baik terkait prosedur pengobatan serta mampu memberikan solusi atas keluhan pasien, hal ini inilah yang mempengaruhi rasa percaya pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Sibulue.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maryana (2022) dalam penelitiannya. Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmatilla et al. (2023) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi mutu layanan dari aspek kualitas layanan seperti bukti fisik, keandalan, ketepatan waktu, dan jaminan baik secara terpisah maupun bersamaan serta untuk mengidentifikasi dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling menonjol. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Mukharrim et al., 2022).

Kemampuan para pegawai di Puskesmas Sibulue dalam menumbuhkan rasa percaya pasien untuk berobat di Puskesmas Sibulue. Tenaga medis yang handal dan terampil dalam bidangnya menjadi salah satu poin penting dalam menumbuhkan rasa percaya pada pasien, hal itu diterapkan di Puskesmas Sibulue. Hal lain yang menjadi penilaian dalam indikator jaminan (*assurance*) sikap komunikatif petugas pada pasien terjalin dengan baik.

## Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pada variabel jaminan (*assurance*) thitung  $2,314 > t_{tabel} 1,973$  sehingga variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sibulue.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis berterima kasih kepada Puskesmas Sibule. Semua pihak-pihak yang telah berkontribusi memfasilitasi dan membantu proses terlaksananya kegiatan ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.

---

## Daftar Pustaka

- Febrianti, silfi valenti. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal STIE Mitra Indonesia*, 69–83.
- Dinda. A.G, Dianita. E, & Arie.W. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*. 16(2), 151-163.
- Imran.I, Yulihastri.Y, Almasdi.A, & SyavardieY. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(3), 389–396.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 Tentang Akreditasi Pusat Kesehatan Masyarakat, Klinik, Laboratorium Kesehatan, Unit Transfusi Darah, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi, Kemenkes RI 1 (2022).
- Komite Akreditasi Kesehatan Pertama, (2022).
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal Of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112.
- Mukharrim, M. S., Abidin, U. W., & Rahmatilla. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Masa Pandemi Covid-19 Di Rsud Polewali. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 4(1), 432.
- Rafiqah, Arman, Gobel, F. A., & Burhanuddin, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Di Puskesmas Paccerakkang Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 1(3), 186–196.
- Sari, D. H. P., Suharto, S., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro Lampung terhadap Loyalitas Mahasiswa Kuliah di Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1(2), 413–432.
- Sinollah, & Masruro. (2021). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Zainol Ahsan. (2022). Hubungan Antara Kecemasan dengan Kualitas Tidur pada Pasien Kemoterapi di RSUD dr. Saiful Anwar Malang. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 2(4), 426–432.

---

CC BY-SA 4.0 (Attribution-ShareAlike 4.0 International).

This license allows users to share and adapt an article, even commercially, as long as appropriate credit is given and the distribution of derivative works is under the same license as the original. That is, this license lets others copy, distribute, modify and reproduce the Article, provided the original source and Authors are credited under the same license as the original.

