

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS WALANTAKAN LANGOWAN

Rahel Falentcia Serafim Irot^{1*}, Ardiansa A. T. Tucunan², Ribka E. Wowor³

S1 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sam Ratulangi^{1,2,3}

*Corresponding Author : valentciarahelirot@gmail.com

ABSTRAK

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh Kemenkes RI pada tahun 2023, nilai rata-rata kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan berada pada angka 78,23 dari skala 100. Nilai ini masih tergolong cukup baik dan belum mencapai kategori sangat baik. Peningkatan mutu jasa pelayanan akan berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Walantakan Langowan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih secara *purposive sampling*, yang dilakukan pada Januari hingga Maret 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi 0,05. Penelitian melibatkan variabel kepuasan pasien dan mutu jasa pelayanan kesehatan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL yaitu dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan menghasilkan nilai *p-value* sebesar 0,000 sehingga $p < 0,05$. Penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Langowan.

Kata kunci : kepuasan pasien, mutu jasa pelayanan kesehatan, puskesmas

ABSTRACT

The 2023 Public Satisfaction Index (IKM) report by the Indonesian Ministry of Health indicated that the average satisfaction score for health facility services was 78.23 out of 100. This score is considered fairly good but has not yet reached the "very good" category. Enhancing service quality will contribute to greater patient satisfaction. This study aims to examine the relationship between perceptions of healthcare service quality and outpatient satisfaction at Walantakan Langowan Public Health Center. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. The sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling, conducted from January to March 2025. Data were collected using questionnaires and analyzed using the chi-square test with a significance level of 0.05. The study involved variables of patient satisfaction and healthcare service quality, known as SERVQUAL dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The analysis showed that all service quality dimensions had a p-value of 0.000, indicating $p < 0.05$. It can be concluded that there is a significant relationship between perceptions of healthcare service quality and patient satisfaction at Walantakan Langowan Public Health Center.

Keywords : *health service quality, patient satisfaction, public health center*

PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditandai oleh efektivitas tindakan medis, tetapi juga oleh kesesuaian dengan standar profesional, penghormatan terhadap hak pasien, serta kemampuan fasilitas kesehatan dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Kepuasan pasien sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pasien. Ketika terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, keluhan terhadap pelayanan sering muncul, terutama terkait sikap dan komunikasi tenaga medis seperti dokter dan perawat maupun tenaga

kesehatan lainnya (Muninjaya, 2014). Meskipun pelayanan kesehatan telah terus ditingkatkan lewat serangkaian upaya di Indonesia, masih terdapat celah yang perlu diperhatikan, khususnya dalam aspek kepuasan pasien. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2023, nilai rata-rata kepuasan terhadap pelayanan fasilitas kesehatan berada pada angka 78,23 dari skala 100. Nilai ini masih tergolong cukup baik dan belum mencapai kategori sangat baik (Kemenkes RI, 2023). Salah satu sumber utama ketidakpuasan ini adalah pola komunikasi tenaga medis maupun tenaga kesehatan, yang dianggap kurang empatik dan tidak cukup melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan medis (Muninjaya, 2014).

Permasalahan ini menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan mutu jasa pelayanan kesehatan, khususnya di puskesmas. Pengalaman langsung selama proses pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga konsultasi medis yang akan membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Persepsi ini mencakup beberapa dimensi seperti yang dijelaskan dalam teori SERVQUAL. Teori ini menampilkan dimensi utama yang membentuk persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian) (Parasuraman dkk., 1988). Penelitian Lontaan dkk., (2019) menunjukkan bahwa setiap dimensi mutu jasa pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien, di mana lebih banyak pasien menyatakan puas daripada tidak puas. Selain itu, pada penelitian oleh Wa Haiki dkk., (2024) di Puskesmas Parigi, Kabupaten Muna menyatakan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini menegaskan bahwa persepsi positif terhadap mutu pelayanan dalam semua dimensinya berkorelasi erat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Parigi. Puskesmas Walantakan Langowan menjadi salah satu puskesmas yang memiliki karakteristik demografis dan sosial berbeda dari puskesmas lainnya, yang terletak di Kecamatan Langowan Barat. Puskesmas ini menyediakan layanan kesehatan rawat jalan dengan rekapan kunjungan yang cukup besar pada tahun 2023 sebanyak 5.939 pasien. Angka yang cukup besar tersebut menjadi daya tarik bagi peneliti untuk menganalisis keterkaitan mutu jasa pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Walantakan Langowan.

METODE

Studi ini dilakukan secara kuantitatif dan pendekatan *cross-sectional study* yang dilakukan di Puskesmas Walantakan Langowan pada Januari hingga Maret 2025. Populasi terdiri dari kunjungan pasien rawat jalan tahun 2023 berjumlah 5.939 pasien, yang akan dilibatkan sebagai sampel sebanyak 100 pasien yang dipilih secara *Purposive Sampling*. Penelitian ini meneliti variabel persepsi mutu jasa pelayanan variabel kepuasan pasien. Pengambilan data memakai kuesioner dengan analisis korelasi menggunakan uji *Chi-Square* dengan nilai signifikansi sebesar 0,05.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 menampilkan mayoritas usia responden berada pada 18-25 sebesar 44%. Selain itu, diperoleh informasi juga bahwa responden perempuan mendominasi sebesar 64%. Pada tingkat pendidikan terakhir responden lebih banyak berpendidikan lulusan SMA sebesar 51%. Pada penelitian ini juga, mayoritas responden bekerja lainnya sebanyak 50%.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik Responden	n	%
Usia (Tahun)	16	1,0
	17-25	44
	26-35	18
	36-45	12
	46-55	9
	56-65	9
	66-75	7
Jenis Kelamin	36	36,0
	64	64,0
Pendidikan Terakhir	SD	7,0
	SMP	9,0
	SMA	51,0
	S1	32,0
	S2	1,0
Pekerjaan	Petani	10,0
	Wiraswasta	8,0
	Guru	6,0
	Perawat	2,0
	Ibu Rumah Tangga	24,0
	Lainnya	50,0

Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan**

Dimensi Mutu	Kriteria	n	%
Kehandalan (Reliability)	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	5	5
	Puas	95	95
Jaminan (Assurance)	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	11	11
	Puas	89	89
Bukti Fisik (Tangibles)	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	10	10
	Puas	90	90
Empati (Empathy)	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	8	8
	Puas	92	92
Daya Tanggap (Responsiveness)	Tidak Puas	0	0
	Cukup Puas	12	12
	Puas	88	88

Berdasarkan tabel dapat diperoleh mayoritas responden memiliki persepsi yang puas terhadap seluruh dimensi mutu pelayanan. Pada dimensi kehadalan yang diberikan sebesar 95%, dimensi jaminan sebesar 89%, dimensi mutu bukti fisik sebesar 90%, dimensi mutu empati sebesar 92% dan dimensi daya tanggap sebesar 88%

Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Pada tabel 3, dapat dilihat mayoritas responden tergolong puas atas pelayanan yang diterima di Puskesmas Walantakan Langowan dengan persentase sebanyak 90%.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kepuasan

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	0	0
Cukup Puas	10	10
Puas	90	90
Total	100	100

Analisis Hubungan Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**Tabel 4. Hubungan antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Mutu Pelayanan Kesehatan	Jasa	Kepuasan Pasien						Total	p value
		Tidak Puas		Cukup Puas		Puas			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Kehandalan									
Tidak Puas		0	0	0	0	0	0	0	0,000
Cukup Puas		0	0	5	5	0	0	5	5
Puas		0	0	5	5	90	90	95	95
Total		0	0	10	10	90	90	100	100
Jaminan									
Tidak Puas		0	0	0	0	0	0	0	0,000
Cukup Puas		0	0	8	8	3	3	11	11
Puas		0	0	2	2	87	87	89	89
Total		0	0	10	10	90	90	100	100
Bukti Fisik									
Tidak Puas		0	0	0	0	0	0	0	0
Cukup Puas		0	0	7	7	3	3	10	10
Puas		0	0	3	3	87	87	90	90
Total		0	0	10	10	90	90	100	100
Empati									
Tidak Puas		0	0	0	0	0	0	0	0,000
Cukup Puas		0	0	5	5	3	3	8	8
Puas		0	0	5	5	87	87	92	92
Total		0	0	10	10	90	90	100	100
Daya Tanggap									
Tidak Puas		0	0	0	0	0	0	0	0,000
Cukup Puas		0	0	9	9	3	3	12	12
Puas		0	0	1	1	87	87	88	88
Total		0	0	10	10	90	90	100	100

Tabel 4 menampilkan hasil uji statistic terhadap lima dimensi dengan menggunakan uji *chi square* dengan alternatif *fisher's exact test* diperoleh nilai $p=0,000$ dimana hal ini menunjukkan bahwa $p < \alpha$ (0,05), sehingga dapat diketahui bahwa semua dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN**Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Walantakan**

Mayoritas responden memberikan penilaian puas pada penelitian ini. Meskipun sebagian besar pasien merasa puas terhadap terhadap dimensi secara keseluruhan, tetapi terdapat

ketidakpuasan terhadap elemen-elemen spesifik. Pada dimensi keandalan (*reliability*), terdapat pasien yang merasa cukup puas pelayanan dikarenakan merasa bahwa pelayanan administrasi yang sulit. Sistem administrasi sering kali menjadi masalah dalam pelayanan kesehatan, terutama jika masih dilakukan secara manual atau kurang terintegrasi digital. Hambatan ini sering dirasakan oleh pasien sebagai pelayanan yang “berbelit-belit”, meskipun bagian klinis berjalan lancar. Ini menyebabkan penilaian negatif pada aspek administrasi, meskipun nilai dimensi keandalan tetap baik secara umum (Kemenkes RI, 2022). Pada dimensi jaminan (*assurance*), pelayanan kesehatan yang dirasa tidak lengkap serta tenaga kesehatan yang kurang terampil dan bahkan dinilai tidak mampu melayani pasien. Pada Puskesmas Walantakan Langowan terdapat keterbatasan obat, alat medis tidak tersedia, dan rencana rujukan berbelit tidak sesuai harapan, sehingga pasien menilai negatif meskipun layanan tetap berjalan. Hal ini sejalan dengan teori *disconfirmation of expectation* dalam evaluasi kualitas pelayanan (Zeithaml dkk., 2020).

Dalam dimensi empati (*empathy*) menjelaskan tentang kualitas hubungan interpersonal antara petugas dan pasien dan berkontribusi tinggi terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan (Sari & Maulana, 2022). Adanya ketidakpuasan disebabkan oleh tidak semua tenaga medis dan kesehatan dibekali atau menerapkan keterampilan komunikasi yang berfokus pada empati dan psikologis pasien. Dalam kondisi pasien yang cemas, tenaga medis dan kesehatan yang hanya fokus pada aspek klinis tanpa menunjukkan empati atau pendekatan emosional bisa membuat pasien merasa diabaikan secara psikologis. Hal ini menyebabkan penilaian negatif terhadap kemampuan dalam menenangkan pasien (Kurniawan & Lestari, 2021). Untuk dimensi bukti fisik (*tangibles*), yang mengukur kesiapan fasilitas dan sarana-prasarana fisik dalam menunjang pelayanan terdapat pasien yang sangat tidak setuju dengan ruang tunggu yang nyaman. Meskipun ruang tunggu memiliki kursi, pasien bisa merasa tidak nyaman jika harus menunggu terlalu lama tanpa informasi jelas atau tanpa hiburan/fasilitas penunjang (seperti televisi, majalah, air minum, atau musik). Waktu tunggu yang lama ditambah suasana yang membosankan memperkuat persepsi negatif (Fitriana & Yuliana, 2021).

Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), terdapat keterbatasan jumlah dokter atau tenaga kesehatan dibandingkan jumlah pasien menyebabkan penumpukan antrian, terutama di jam-jam sibuk (pagi atau awal pekan). Ini memperpanjang waktu tunggu, bahkan ketika sistem kerja sudah cukup efisien. Kondisi ini umum terjadi di puskesmas seperti halnya di Puskesmas Walantakan Langowan (Kemenkes RI, 2022). Akan tetapi secara keseluruhan, berdasarkan kelima dimensi tersebut, secara umum mutu jasa pelayanan di Puskesmas Walantakan Langowan dinilai baik oleh responden.

Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Walantakan

Pada penelitian ini mayoritas pasien merasakan kepuasan yang baik. Hal ini mencakup faktor-faktor seperti kecepatan layanan, keramahan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, dan kejelasan informasi medis. Kepuasan diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien. Kepuasan ini tidak hanya berasal dari pelayanan medis semata, tetapi juga dari aspek non-medis seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, hingga sikap sopan tenaga administrasi. Hal ini mempertegas pentingnya mutu pelayanan yang menyeluruh untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien (Anwar dkk., 2023).

Hasil ini berbanding lurus dengan penelitian oleh Lestari dkk, (2019) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, termasuk kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas. Penelitian oleh Fauziah dan Wibowo (2021) juga menemukan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah keandalan dan empati petugas layanan. Hasanah dkk., (2022) mengungkapkan bahwa

kepuasan pasien tidak hanya berpengaruh terhadap loyalitas, tetapi juga terhadap persepsi masyarakat umum terhadap institusi layanan tersebut.

Hubungan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Dimensi kehandalan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien pada hasil penelitian ini. Pihak puskesmas yang selalu memberikan diagnosis akurat, pengobatan tepat, dan pelayanan sesuai standar memperlihatkan profesionalisme, yang sangat dihargai pasien. Hal ini berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan (Kurniawan & Lestari, 2021). Selain itu, banyak penelitian menyebutkan bahwa kehandalan adalah dimensi paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien di antara lima dimensi SERVQUAL (*reliability, assurance, responsiveness, empathy, tangibles*), terutama dalam konteks layanan kesehatan primer (Siregar dkk., 2021). Hasil ini sesuai dengan hasil studi Walukow dkk., (2019) di Puskesmas Pineleng bahwa kehandalan tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat dalam memberikan layanan yang sesuai standar operasional prosedur berdampak nyata terhadap kepuasan pasien. Selain itu, pada penelitian Trigustiani, (2025) menunjukkan bahwa kehandalan merupakan salah satu dimensi paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Pasien merespons positif terhadap konsistensi pelayanan yang diberikan, seperti ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian jadwal dokter, serta keakuratan informasi medis yang disampaikan. Dimensi ini berkorelasi langsung dengan rasa puas dan percaya pasien terhadap layanan puskesmas (Trigustiani, 2025)

Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi jaminan mencakup aspek kompetensi dalam memberikan pelayanan, kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. Saat puskemas memberikan pelayanan dengan menjelaskan prosedur yang jelas, bersikap sopan, dan profesional, pasien merasa lebih tenang dan yakin bahwa ditangani dengan baik. Hal ini membentuk pengalaman positif yang menjadi inti dari kepuasan (Parasuraman dkk., 1988). Pelayanan kesehatan bersifat *trust-based* karena pasien menyerahkan kondisi kesehatannya kepada tenaga medis dan tenaga kesehatan. Ketika petugas mampu memberikan jaminan profesionalisme dan rasa hormat, pasien akan merasa dihargai dan dipercaya. Hal ini berdampak langsung pada kepuasan. Sebagaimana Kotler & Keller (2016) menyebutkan bahwa kepercayaan adalah faktor psikologis utama yang memengaruhi loyalitas dan kepuasan terhadap layanan yang sifatnya personal dan kritis, seperti kesehatan.

Temuan ini juga sesuai dengan studi oleh Anzar dkk., (2022). Pasien merasa puas karena petugas memberikan pelayanan yang profesional dan sopan. Jaminan memberikan rasa aman, memperkuat kepercayaan, dan membentuk pengalaman pelayanan yang bermakna. Dalam konteks puskesmas sebagai layanan primer, jaminan menjadi indikator kunci yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Hubungan Dimensi Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Temuan pada studi ini menampilkan hasil adanya hubungan empati dengan kepuasan pasien. Kemampuan petugas untuk memahami keadaan emosional pasien dan bereaksi dengan pengertian dan perhatian, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan. Perhatian dan responsifitas petugas terhadap pasien menjadi faktor utama yang memicu kepuasan (Handayan & Subowo, 2021) Pada penelitian oleh Sinaga & Safari, (2022) di Puskesmas Rambung Binjai Selatan juga menemukan hal yang sama yaitu dimensi empati mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien. Petugas dinilai mampu memahami keluhan dan kebutuhan pasien, sehingga pasien merasa diperhatikan dan puas dengan layanan. Ketika pasien merasa didengarkan, dihargai, dan dipedulikan, maka akan cenderung merasa lebih

nyaman, aman, dan puas dengan pengalaman pelayanan (Sinaga & Safari, 2022). Selain didukung oleh teori SERVQUAL, teori Maslow juga yang menyebutkan bahwa setelah kebutuhan fisiologis (obat, diagnosis), manusia memiliki kebutuhan akan penghargaan dan kasih sayang. Empati dari petugas medis membantu memenuhi Kebutuhan sosial (diperhatikan, dianggap penting), dan Harga diri (dihormati, didengarkan). Ketika ini terpenuhi di Puskesmas, kepuasan pasien meningkat karena pelayanan memenuhi aspek psikologis, bukan hanya medis (Maslow, 1943)

Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan Kepuasan Pasien

Aspek seperti kebersihan, penampilan petugas, dan keteraturan alat medis memainkan peran penting dalam persepsi mutu pelayanan. Hal ini juga didukung oleh teori kesan pertama (*first impression theory*) yang menjelaskan bahwa kesan awal yang dibentuk oleh kondisi fisik lingkungan pelayanan sangat menentukan penilaian lanjutan terhadap kualitas. Di puskesmas ruangan yang sempit, bau, atau tidak terawat menimbulkan ketidaknyamanan dan rasa tidak aman. Sebaliknya, ruangan yang bersih, tertata, dan petugas yang berpakaian rapi memberi kesan profesional. Bukti fisik menjadi faktor pembentuk persepsi awal yang kemudian memengaruhi kepuasan secara keseluruhan (Schiffman & Kanuk, 2007) Studi oleh Suryadi & Rachmiana, (2023) juga selaras dengan temuan pada penelitian ini. Pada penelitian tersebut, fasilitas seperti ruang tunggu, kursi, dan perlengkapan medis secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan pasien ketika bukti fisik minim, kepuasan cenderung turun. Apabila bukti fisik memadai, kepuasan pasien juga akan meningkat (Suryadi & Rachmiana, 2023)

Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien

Daya tanggap meliputi kecepatan melayani pasien, kesiapan petugas dan kemampuan merespons keadaan darurat dengan sigap. Ketika petugas cepat tanggap, pasien merasa diperhatikan dan tidak diabaikan, yang berkontribusi besar terhadap kepuasan emosional dan fungsional (Parasuraman dkk., 1988). *Equity Theory* juga mendukung temuan pada penelitian ini bahwa pasien membandingkan apa yang dikorbankan (waktu, tenaga, emosi) dengan apa yang diterima kecepatan, ketanggapan dan perhatian. Saat pasien merasa petugas tidak tanggap dan membuat menunggu tanpa kepastian, maka akan timbul rasa ketidakadilan dan ketidakpuasan. Sebaliknya ketika petugas tanggap dan cepat, pasien merasa adil dan dihargai (Adams, 1963). Penelitian Hasan, (2021) di Puskesmas Sungai Sariak ditemukan hal yang sama. Semua dimensi, termasuk *responsiveness*, ternyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penanganan cepat, ramah, serta kemampuan petugas merespons kebutuhan pasien memicu pengalaman pelayanan yang menyenangkan dan memuaskan (Hasan, 2021)

Hubungan Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien

Temuan pada studi ini secara keseluruhan dimensi mutu jasa pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Temuan sesuai dengan studi oleh Lahaji (2020) di Puskesmas Kotobongan, Kota Kotamobagu. Temuan tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini mempertegas bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Adanya hubungan ini juga ditemukan oleh Pontoh (2018) di Puskesmas Wawonasa, Kota Manado. Temuan ini semakin memperkuat bukti bahwa dimensi mutu pelayanan yang baik dari sisi sarana fisik, sikap tenaga kesehatan, hingga ketanggapan layanan akan membentuk persepsi positif pasien dan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien

KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis data dan teori, studi ini dapat disimpulkan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan yang mencakup keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Walantakan Langowan

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih terhadap berbagai pihak atas kontribusinya dari awal hingga penelitian ini boleh selesai dengan baik. Pihak Universitas Sam Ratulangi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, semua dosen pembimbing dan penguji, pihak Puskesmas Walantakan Langowan, semua pasien yang berkenan menjadi responden, orang tua, dan semua teman-teman yang mendukung penulis selama penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436
- Anzar, M., Sudirman, & Saputra, A. D. (2022). Hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(1), 12–20.
<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/2497>
- Fauziah, N., & Wibowo, A. (2021). Dampak dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di lembaga layanan kesehatan. *Journal of Health Policy and Management*, 6(1), 56-65.
- Fitriana, A., & Yuliana, L. (2021). Pelayanan rawat jalan dan kepuasan pasien dalam aspek kenyamanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 150–158.
- Handayan, S. S., & Subowo, A. (2021). Kualitas Pelayanan Puskesmas Padangsari Semarang: Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1).
- Hasan, A. (2021). Pengaruh *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Puskesmas Sungai Sariak Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Ilmiah Dikdaya*, 11(1), 85–98
- Hasanah, U., Prabowo, R., & Sudrajat, D. (2022). Hubungan antara kepuasan pasien dan citra rumah sakit: Studi potong lintang. *BMC Health Services Research*, 22(1), 711.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education
- Lahaji, L.C., Wowor, R.E. and Korompis, G.E.C., (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(2).
- Lestari, W., Handayani, P. W., & Sandhyaduhita, P. I. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan. *International Journal of Medical Informatics*, 125, 102-109.
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., & Tucunan, A. A. (2019). Hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Kesmas*, 7(5).
- Maslow, A. H. (1943). *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.

- Muninjaya, A.A. Gde. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- 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.
- Pontoh, S., Tucunan, A.A.T. and Kolibu, F.K., 2018. Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wawonasa Kota Manado. *JIKMU: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Unsrat*, 7(4).
- Sari, P. N., & Maulana, T. (2022). *Empathy and customer satisfaction in service industries: An empirical study*. *International Journal of Service Industry Management*, 33(1), 42-56.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Sinaga, E. B., & Safari, F. R. N. (2022). Hubungan Empathy Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Rambung Binjai Selatan. *Jurnal Maternitas Kebidanan*, 7(2), 23–29
- Siregar, N. A., Nasution, M. A., & Lubis, R. N. (2021). Analisis kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Global*, 4(2), 67–75. <https://doi.org/10.32698/jkg.v4i2.321>
- Suryadi, S. & Rachmiana, A. (2023). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas terakreditasi dan bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *Majalah Kedokteran Gigi Klinik (MKGK)*, UGM. <https://doi.org/10.22146/mkgk.103521>
- Trigustiani, S. (2025). Analisis dimensi mutu pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Metro. *Jurnal Simplex: Ilmu Manajemen dan Kesehatan*, 6(1), 45–52. <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/simplex/article/view/8821>
- Wa Haiki, L. O. M. S., & Kalza, L. A. (2024). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Parigi, Kabupaten Muna tahun 2024. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*, 5(3), 341–347. <https://jakk.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/68>
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A. R., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pineleng. *Jurnal KESMAS*, 8(4), 1–6.
- Kurniawan, B., & Lestari, N. (2021). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di puskesmas menggunakan metode *servqual*. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 90–97. <https://doi.org/10.14710/jmpk.v24i2.90-97>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Grempler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill.