Healthy Journal
e-ISSN: 2829-4769/p-ISSN: 2339-1383
Vol. 15 No 2. (2026)
Doi: https://doi.org/10.55222/tcbk6x92

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS

Bilqis Qisha Darmawan[1], Erin Rika Herwina[2], Waryantini[3]
[1] Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bale Bandung, Jawa Barat, Indonesia
[2] Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bale Bandung, Jawa Barat, Indonesia
[3] Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bale Bandung, Jawa Barat, Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Studi pendahuluan menunjukkan masih terdapat pasien yang menilai pelayanan cukup baik dan merasa kurang puas, terutama pada kecepatan prosedur penerimaan pasien dan ketepatan jadwal pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas. Penelitian menggunakan desain kuantitatif korelasional dengan pendekatan potong lintang terhadap 105 responden yang dipilih melalui accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan *skala Likert*, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan korelasi *Rank Spearman*. Hasil menunjukkan kualitas pelayanan berada pada kategori baik sebanyak 73 responden (69,5%), sedangkan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 73 responden (69,5%). Uji *Rank Spearman* memperoleh koefisien korelasi 0,949 dengan nilai p=0,000. Hasil tersebut menunjukkan hubungan positif, signifikan, dan sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Peningkatan pelayanan perlu diprioritaskan pada dimensi keandalan, khususnya kecepatan penerimaan pasien, serta keramahan petugas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, puskesmas, SERVQUAL

Abstract

Service quality is one of the factors associated with patient satisfaction in primary health care facilities. A preliminary study, Community Health Center found that some patients rated the service as fairly good and reported dissatisfaction, particularly with the speed of patient admission procedures and punctuality of service schedules. This study aimed to determine the relationship between service quality and patient satisfaction. A quantitative correlational study with a cross-sectional approach was conducted among 105 respondents selected using accidental sampling. Data were collected using service quality and patient satisfaction questionnaires with a Likert scale and analyzed using univariate analysis and Spearman Rank correlation. The results showed that service quality was categorized as good among 73 respondents (69.5%), while 73 respondents (69.5%) were satisfied with the services. The Spearman Rank test yielded a correlation coefficient of 0.949 with p=0.000, indicating a positive, significant, and very strong relationship between service quality and patient satisfaction. Service improvement should prioritize the reliability dimension, particularly the speed of patient admission, as well as staff courtesy.

***Keywords**: service qualit, patient satisfaction, community health center, SERVQUAL*

[1] Corresponding Author
Email Address: erinrika@gmail.com
Healthy Journal is licensed under:
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Informasi Artikel ***Submitted:*** *12*-10-2026 ***Accepted:*** *30*-10-2026 ***Online Publish:*** *31*-10-2026

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar setiap warga negara dan menjadi bagian penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup proses komunikasi, kemudahan akses, ketepatan prosedur, keselamatan, serta kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Pelayanan yang diberikan perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan pasien agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara optimal (Kotler & Keller, 2021).

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis karena menjadi tempat pertama masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan. Penyelenggaraan Puskesmas mencakup upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan dengan mengutamakan kegiatan promotif dan preventif. Oleh karena itu, mutu pelayanan di Puskesmas perlu dijaga agar masyarakat memperoleh pelayanan yang aman, tepat waktu, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong pemanfaatan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang diharapkan dan kemampuan penyelenggara dalam memenuhi harapan pengguna layanan (Tjiptono, 2019). Dalam pelayanan kesehatan, kualitas tidak hanya dinilai berdasarkan hasil pemeriksaan atau pengobatan, tetapi juga berdasarkan pengalaman pasien selama berinteraksi dengan petugas dan fasilitas kesehatan. WHO (2022) menekankan bahwa pelayanan bermutu perlu bersifat aman, efektif, tepat waktu, efisien, adil, dan berpusat pada pasien. Dengan demikian, penilaian kualitas pelayanan perlu memperhatikan aspek teknis maupun hubungan interpersonal antara petugas dan pasien.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik *(tangibles),* keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati *(empathy)*. Bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas; keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; ketanggapan menunjukkan kesediaan petugas membantu pasien dengan cepat; jaminan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan; sedangkan empati menunjukkan perhatian secara individual kepada pasien. Kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu diperbaiki.

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pasien cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dapat menimbulkan ketidakpuasan (Pohan, 2007; Kotler & Keller, 2021). Kepuasan menjadi salah satu indikator penting karena dapat memengaruhi kepercayaan pasien, keinginan untuk kembali memanfaatkan pelayanan, kepatuhan terhadap anjuran kesehatan, serta kesediaan merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain.

Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Penelitian (Septyaningrum et al. 2024) di Puskesmas Tawangrejo menemukan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan. (Kalsum Azis et al. 2023) juga melaporkan hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas se-Kota Kendari. Hasil penelitian (Bustami et al. 2025) di Puskesmas Nanggalo menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan

pasien rawat jalan. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa aspek keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik perlu diperhatikan secara bersamaan dalam peningkatan mutu pelayanan.

Walaupun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah dilakukan di berbagai daerah, hasil penilaian pada setiap Puskesmas dapat berbeda sesuai kondisi fasilitas, karakteristik pasien, alur pelayanan, dan pengalaman pasien. Penilaian secara khusus di Puskesmas Pakutandang diperlukan untuk memperoleh gambaran mengenai dimensi pelayanan yang telah memenuhi harapan pasien dan dimensi yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi yang sesuai dengan kondisi pelayanan setempat.

Studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 pasien di Puskesmas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh 11 responden (36,7%), cukup oleh 18 responden (60,0%), dan kurang oleh 1 responden (3,3%). Pada aspek kepuasan, sebanyak 9 responden (30,0%) menyatakan puas, 16 responden (53,3%) cukup puas, dan 5 responden (16,7%) tidak puas. Keluhan yang ditemukan terutama berkaitan dengan kecepatan prosedur penerimaan pasien dan ketepatan jadwal pelayanan. Hasil studi pendahuluan tersebut menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebagian pasien.

Permasalahan tersebut penting dikaji karena penilaian kualitas pelayanan yang hanya dilihat secara umum dapat belum menggambarkan dimensi yang paling membutuhkan perbaikan. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kategori kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi juga menelaah pencapaian lima dimensi SERVQUAL serta hubungan kedua variabel. Fokus tersebut menjadi nilai tambah penelitian dalam memberikan gambaran evaluatif yang lebih terarah bagi Puskesmas Pakutandang, khususnya untuk mengidentifikasi dimensi dan aspek pelayanan yang perlu diprioritaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakutandang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola Puskesmas dalam mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik dan memperbaiki aspek yang belum memenuhi harapan pasien.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Pakutandang, pada bulan Juli 2026. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung dan memperoleh pelayanan di Puskesmas Pakutandang, dengan rata-rata kunjungan 700 pasien per minggu. Sampel berjumlah 105 responden, ditentukan sebesar 15% dari jumlah populasi dan dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Responden merupakan pasien yang telah memperoleh pelayanan, bersedia mengikuti penelitian, serta mampu membaca, menulis, dan berkomunikasi dengan baik. Pasien dalam kondisi gawat darurat/kritis dan petugas kesehatan Puskesmas tidak diikutsertakan.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner. Instrumen kualitas pelayanan terdiri atas 18 pernyataan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, sedangkan instrumen kepuasan pasien terdiri atas 18 pernyataan mengenai penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kedua instrumen menggunakan skala Likert 1–5. Skor kualitas pelayanan dikategorikan baik (66–90), cukup baik (42–65), dan kurang baik (18–41); sedangkan kepuasan pasien dikategorikan puas (66–90), cukup puas (42–65), dan tidak puas (18–41). Instrumen diadopsi dari sumber yang digunakan peneliti dan tidak dilakukan uji validitas serta reliabilitas ulang. Data dianalisis secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase, sedangkan hubungan kedua variabel dianalisis menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*

dengan tingkat signifikansi α=0,05. Penelitian memperhatikan persetujuan responden, kerahasiaan identitas, dan kerahasiaan informasi.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden (n=105)

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Perempuan	83	79,0
Laki-laki	22	21,0
Usia		
19–24 tahun	20	19,0
25–59 tahun	85	81,0
Jumlah	105	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 83 orang (79,0%), sedangkan laki-laki sebanyak 22 orang (21,0%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada kelompok 25–59 tahun sebanyak 85 orang (81,0%), sementara kelompok usia 19–24 tahun berjumlah 20 orang (19,0%). Karakteristik tersebut menggambarkan bahwa responden penelitian didominasi perempuan dan kelompok usia produktif.

Tabel 2. Distribusi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (n=105)

Variabel/Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kualitas pelayanan		
Baik	73	69,5
Cukup baik	32	30,5
Kurang baik	0	0,0
Kepuasan pasien		
Puas	73	69,5
Cukup puas	32	30,5
Tidak puas	0	0,0

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan berada pada kategori baik, yaitu 73 orang (69,5%), sedangkan 32 orang (30,5%) menilai cukup baik. Pada variabel kepuasan pasien, sebanyak 73 responden (69,5%) menyatakan puas dan 32 responden (30,5%) menyatakan cukup puas. Tidak terdapat responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik maupun menyatakan tidak puas. Rata-rata skor kualitas pelayanan adalah 67,87 dengan pencapaian 75,4% dari skor maksimal ideal, sedangkan rata-rata skor kepuasan pasien adalah 68,73 dengan pencapaian 76,4%.

Tabel 3. Pencapaian skor dimensi SERVQUAL pada kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Dimensi SERVQUAL	Kualitas pelayanan (%)	Kepuasan pasien (%)
Keandalan (reliability)	72,0	73,6
Ketanggapan (responsiveness)	78,6	79,9
Jaminan (assurance)	74,3	74,9
Empati (empathy)	75,4	75,9
Bukti fisik (tangibles)	77,5	78,3
Keseluruhan	75,4	76,4

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, dimensi ketanggapan memperoleh pencapaian tertinggi pada kualitas pelayanan (78,6%) maupun kepuasan pasien (79,9%). Sebaliknya, dimensi keandalan memperoleh pencapaian terendah, yaitu 72,0% pada kualitas pelayanan dan 73,6% pada kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien relatif lebih baik menilai kesigapan petugas, tetapi aspek ketepatan dan kecepatan prosedur pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Pada kualitas pelayanan, item dengan pencapaian tertinggi adalah kerapian dan kebersihan penampilan petugas (80,6%), sedangkan pencapaian terendah terdapat pada pelayanan yang sopan dan ramah (65,0%). Pada kepuasan pasien, item tertinggi juga terdapat pada kerapian dan kebersihan penampilan petugas (81,3%), sementara item terendah adalah pelayanan yang sopan dan ramah (66,3%). Kesamaan pola tersebut memperlihatkan bahwa

interaksi interpersonal, khususnya keramahan petugas, menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian.

Tabel 4. Hasil uji korelasi Rank Spearman antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

Hubungan variabel	Koefisien (rs)	p-value	N	Interpretasi
Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien	0,949	0,000	105	Positif, sangat kuat, dan signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil *uji korelasi Rank Spearman* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,949 dengan p-value 0,000 pada 105 responden. Nilai p lebih kecil dari 0,05 sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakutandang. Koefisien korelasi 0,949 menunjukkan keeratan hubungan yang sangat kuat. Arah positif mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dipersepsikan pasien, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Kualitas pelayanan di Puskesmas Pakutandang sebagian besar berada pada kategori baik, yaitu 73 responden (69,5%), sedangkan 32 responden (30,5%) menilai cukup baik. Rata-rata skor kualitas pelayanan sebesar 67,87 dengan pencapaian 75,4% dari skor maksimal ideal. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien, tetapi pencapaiannya masih berada di bawah target 80% yang digunakan sebagai tolok ukur dalam penelitian ini. Kondisi ini memperlihatkan bahwa penilaian baik secara keseluruhan belum berarti seluruh aspek pelayanan telah memenuhi harapan pasien.

Jika dilihat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, ketanggapan memperoleh pencapaian tertinggi sebesar 78,6%, diikuti bukti fisik 77,5%, empati 75,4%, jaminan 74,3%, dan keandalan 72,0%. Keandalan menjadi dimensi dengan

pencapaian terendah. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tersusun atas beberapa dimensi yang saling melengkapi. Oleh karena itu, hasil penilaian keseluruhan perlu dilihat lebih rinci agar kelemahan pada dimensi tertentu tidak tertutupi oleh pencapaian dimensi lainnya.

Pada dimensi keandalan, item prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit memperoleh pencapaian 76,6%, sedangkan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat hanya mencapai 67,8%. Ketepatan jadwal pelayanan memperoleh 71,8% dan pelayanan pemeriksaan, pengobatan, serta perawatan yang cepat dan tepat sebesar 72,0%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa alur pelayanan dinilai cukup sederhana, tetapi proses penerimaan pasien dan ketepatan waktu masih menjadi bagian yang perlu diperbaiki. Kondisi ini dapat berkaitan dengan kepadatan kunjungan pada waktu tertentu dan pengaturan alur pendaftaran. Temuan tersebut sejalan dengan Sarwoko dan Rahmawati (2023), yang mengidentifikasi waktu tunggu dan ketersediaan petugas sebagai aspek yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Puskesmas.

Dimensi ketanggapan memperoleh pencapaian tertinggi, yaitu 78,6%. Item tindakan cepat saat pasien membutuhkan memperoleh nilai 79,4%, sedangkan kemampuan dokter dan perawat dalam merespons keluhan pasien mencapai 78,7%. Meskipun demikian, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti memperoleh nilai lebih rendah, yaitu 77,7%. Artinya, petugas dinilai cukup sigap dalam memberikan tindakan, tetapi komunikasi kepada pasien masih perlu diperkuat. Informasi yang disampaikan dengan bahasa sederhana, jelas, dan tidak terburu-buru dapat membantu pasien memahami kondisi serta tindakan yang akan diterima. Temuan ini searah dengan penelitian Hasmirah et al. (2023), yang menempatkan ketanggapan dan keandalan sebagai aspek penting dalam penilaian pelayanan dan kepuasan pasien.

Pada dimensi jaminan, keterampilan dokter, perawat, dan petugas lainnya memperoleh pencapaian 79,4%, sedangkan pengetahuan dan kemampuan dokter dalam menetapkan diagnosis mencapai 78,3%. Namun,

pelayanan yang sopan dan ramah hanya memperoleh 65,0%, sekaligus menjadi item dengan pencapaian terendah pada variabel kualitas pelayanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pasien relatif memberikan penilaian baik terhadap kemampuan teknis petugas, tetapi belum sepenuhnya merasakan keramahan dalam interaksi pelayanan. Sikap sopan, penggunaan bahasa yang santun, kesediaan mendengarkan, dan pemberian penjelasan secara empatik perlu menjadi perhatian karena pengalaman pasien tidak hanya dibentuk oleh kompetensi teknis, tetapi juga oleh cara petugas memperlakukan pasien. Hasil ini sejalan dengan Kalsum Azis et al. (2023) dan Bustami et al. (2025), yang menunjukkan keterkaitan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi empati, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarga memperoleh pencapaian 76,4%, sedangkan pelayanan tanpa membedakan status sosial mencapai 75,4%. Pemberian perhatian khusus kepada setiap pasien memperoleh nilai 74,5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas telah memberikan perhatian terhadap keluhan dan berupaya melayani pasien secara setara, tetapi perhatian individual masih dapat ditingkatkan. Dalam praktiknya, empati dapat ditunjukkan melalui kesediaan mendengarkan keluhan, menjaga kontak komunikasi, memastikan pasien memahami informasi, serta memperhatikan kebutuhan pasien sesuai kondisinya.

Pada dimensi bukti fisik, kerapian dan kebersihan penampilan petugas memperoleh nilai tertinggi sebesar 80,6%, sedangkan kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat mencapai 78,3%. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan memperoleh nilai 74,1%. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas telah menjadi salah satu kekuatan pelayanan, sementara kenyamanan ruangan masih memerlukan perhatian. Kondisi ruang tunggu, kebersihan, ketersediaan tempat duduk, dan pengaturan kapasitas pengunjung dapat memengaruhi pengalaman pasien selama menunggu pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil pada variabel kualitas pelayanan memperlihatkan bahwa kekuatan pelayanan di Puskesmas Pakutandang berada

pada ketanggapan petugas, penampilan petugas, serta keterampilan tenaga kesehatan. Sementara itu, aspek yang masih perlu diprioritaskan adalah keramahan petugas, kecepatan penerimaan pasien, ketepatan jadwal, dan kenyamanan ruangan. Perbaikan pada aspek tersebut dapat dilakukan melalui penguatan komunikasi dan sikap pelayanan, evaluasi alur pendaftaran, pengaturan jadwal dan petugas pada jam kunjungan tinggi, serta pemantauan kondisi ruang tunggu.

Tingkat kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu 73 responden (69,5%), sedangkan 32 responden (30,5%) berada pada kategori cukup puas. Rata-rata skor kepuasan sebesar 68,73 dengan pencapaian 76,4% dari skor maksimal ideal. Walaupun mayoritas pasien menyatakan puas, pencapaian tersebut masih menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan. Pola pencapaian dimensi kepuasan serupa dengan kualitas pelayanan, yaitu ketanggapan memperoleh nilai tertinggi sebesar 79,9%, sedangkan keandalan memperoleh nilai terendah sebesar 73,6%. Kesamaan pola ini menunjukkan bahwa aspek yang dinilai pasien dalam kualitas pelayanan juga tercermin pada penilaian kepuasan mereka.

Pada tingkat item kepuasan, kerapian dan kebersihan penampilan petugas memperoleh nilai tertinggi sebesar 81,3%, diikuti tindakan cepat saat pasien membutuhkan sebesar 80,4% dan kemampuan petugas merespons keluhan sebesar 80,0%. Sebaliknya, pelayanan yang sopan dan ramah memperoleh nilai terendah sebesar 66,3%, sedangkan prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat memperoleh 70,1%. Dengan demikian, dua aspek yang perlu menjadi perhatian pada kepuasan pasien sama dengan aspek yang memiliki pencapaian rendah pada kualitas pelayanan, yaitu keramahan petugas dan kecepatan proses penerimaan pasien.

Menurut Pohan (2007), kepuasan pasien terbentuk setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan, pasien dapat

memberikan penilaian cukup puas meskipun pelayanan secara umum telah berjalan. Dalam penelitian ini, pasien tampak lebih puas terhadap aspek penampilan petugas dan ketanggapan tindakan, tetapi belum sepenuhnya puas terhadap keramahan dan kecepatan penerimaan pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Septyaningrum et al. (2024) di Puskesmas Tawangrejo dan Bustami et al. (2025) di Puskesmas Nanggalo yang menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji korelasi Rank Spearman terhadap 105 responden. Hasil analisis memperoleh koefisien korelasi sebesar 0,949 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai p lebih kecil dari 0,05, maka terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pakutandang. Koefisien sebesar 0,949 berada pada rentang 0,80–1,000 sehingga termasuk hubungan dengan kekuatan sangat kuat berdasarkan pedoman interpretasi yang digunakan dalam skripsi (Sugiyono, 2023). Arah positif menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988), yang menempatkan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati sebagai dimensi penilaian kualitas pelayanan. Ketika pasien menerima pelayanan yang tepat, cepat, tanggap, meyakinkan, dan penuh perhatian, penilaian terhadap pelayanan cenderung menjadi lebih baik. Hal ini selanjutnya berkaitan dengan kepuasan karena pasien membandingkan pengalaman pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh dan tidak hanya berfokus pada satu dimensi.

Kekuatan hubungan yang sangat kuat pada penelitian ini juga terlihat dari kesesuaian pola deskriptif kedua variabel. Proporsi responden pada kategori baik dan puas sama-sama sebesar 69,5%. Selain itu, urutan pencapaian

dimensi pada kedua variabel menunjukkan pola yang sama, yaitu ketanggapan menjadi dimensi tertinggi dan keandalan menjadi dimensi terendah. Item dengan pencapaian tertinggi pada kedua variabel adalah kerapian dan kebersihan penampilan petugas, sedangkan item terendah adalah pelayanan yang sopan dan ramah. Kesesuaian tersebut mendukung hasil uji statistik bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan yang dirasakan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Kalsum Azis et al. (2023) di Puskesmas se-Kota Kendari, Septyaningrum et al. (2024) di Puskesmas Tawangrejo, serta Bustami et al. (2025) di Puskesmas Nanggalo, yang melaporkan adanya hubungan antara dimensi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kesamaan hasil tersebut memperkuat pemahaman bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan cross-sectional sehingga hubungan yang ditemukan tidak dapat diartikan sebagai hubungan sebab-akibat. Pengambilan sampel secara accidental sampling pada satu Puskesmas juga membatasi generalisasi hasil ke fasilitas kesehatan lain. Selain itu, kedua variabel diukur melalui kuesioner pada waktu yang sama sehingga kemungkinan bias jawaban tetap perlu dipertimbangkan.

Berdasarkan hasil tersebut, peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas Pakutandang sebaiknya memprioritaskan perbaikan pada prosedur penerimaan pasien agar lebih cepat dan tepat, penerapan jadwal pelayanan yang konsisten, serta peningkatan keramahan dan kesopanan petugas. Puskesmas juga dapat melakukan survei kepuasan secara berkala dan menyediakan mekanisme pengaduan yang ditindaklanjuti. Sementara itu, aspek yang telah memperoleh penilaian baik, seperti kerapian penampilan petugas dan ketanggapan dalam memberikan tindakan, perlu dipertahankan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien di Puskesmas Pakutandang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik (69,5%) dan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (69,5%). Pencapaian skor kualitas pelayanan sebesar 75,4% dan kepuasan pasien sebesar 76,4%. Dimensi ketanggapan memperoleh pencapaian tertinggi, sedangkan dimensi keandalan memperoleh pencapaian terendah pada kedua variabel. Hasil uji Rank Spearman menunjukkan terdapat hubungan positif, signifikan, dan sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (rs=0,949; p=0,000; n=105). Puskesmas perlu memprioritaskan perbaikan kecepatan dan ketepatan penerimaan pasien serta keramahan petugas, sekaligus mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai baik.

Bibliografi

Arikunto, S. (2010). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi revisi). Rineka Cipta.

Bustami, B., Rahmi, N., & Putri, D. A. (2025). Hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Applicare Journal, 2(4), 259–270. https://doi.org/10.37985/apj.v2i4.50

Hasmirah, Suhadi, & Yuniar. (2023). Responsiveness and reliability of health services toward patient satisfaction. Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat, 2(3).

Kalsum Azis, I. U., Sety, L. O. M., & Kalza, L. A. (2023). Hubungan mutu pelayanan Puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas se-Kota Kendari Tahun 2022. Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo, 4(1). https://doi.org/10.37887/jakk.v4i1.39134

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Pearson Prentice Hall. https://books.google.com/books/about/Marketing_Management.html

Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi penelitian kesehatan (Edisi revisi). Rineka Cipta.

Nursalam. (2016). Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional (Edisi 5). Salemba Medika.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Pohan, I. S. (2007). Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Sarwoko, & Rahmawati, I. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di unit rawat jalan Puskesmas Banyudono II.

Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode SERVQUAL di Puskesmas Tawangrejo. Jurnal SAGO Gizi dan Kesehatan, 5(2), 301–306. https://doi.org/10.30867/gikes.v5i2.1467

Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi 3). Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). Service quality & satisfaction (Edisi 4). Andi Offset.

Organization, W. H. (2025). *World Health Statistics 2025: Monitoring Health for the SDGs*. World Health Organization. https://www.who.int/publications/i/item/world-health-statistics-2025