

# Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kawangkoan Kabupaten Minahasa

Christiano Malintoi<sup>1\*</sup>, Febi Kolibu<sup>1</sup>, Ardiansa Tucunan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

\*Email: [christianomalintoi121@student.unsrat.ac.id](mailto:christianomalintoi121@student.unsrat.ac.id)\*

## ABSTRACT

*The quality of healthcare services is a crucial indicator in evaluating the effectiveness of primary care systems, as patients' perceptions of service quality significantly influence their level of satisfaction. This study aims to examine the relationship between the perceived quality of health services and outpatient satisfaction at Kawangkoan Public Health Center, Minahasa Regency. The research employed an analytical survey with a cross-sectional design, using a quantitative approach and purposive sampling technique involving 106 outpatient respondents who met the inclusion criteria. Data collection used a questionnaire based on the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using the Spearman Rank correlation test to assess the relationship between perceived service quality and patient satisfaction. The findings revealed that most respondents rated the service quality as good (75.5%) and expressed very high satisfaction (76.4%). Statistical analysis showed a significant relationship between perceived service quality and patient satisfaction ( $p < 0.05$ ). The study concludes that the more positive the patient's perception of the service quality, the higher their satisfaction level. These findings highlight the importance of improving service quality based on patient needs, which can be achieved by enhancing human resources, facility conditions, and interpersonal communication at public health centers. Such efforts are expected to build public trust in primary healthcare services and contribute to achieving optimal public health outcomes.*

*Keywords : Health service quality, patient satisfaction, public health center, patient perception.*

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas sistem layanan di tingkat primer, karena persepsi pasien terhadap mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan, Kabupaten Minahasa. Penelitian ini merupakan survei analitik dengan desain cross-sectional, menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik purposive sampling terhadap 106 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data dianalisis menggunakan uji korelasi Spearman Rank untuk melihat hubungan antara persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan dalam kategori baik (75,5%) dan menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima (76,4%). Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin positif persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini menunjukkan pentingnya peningkatan mutu pelayanan berbasis kebutuhan pasien, yang dapat diimplementasikan melalui penguatan kualitas sumber daya manusia, fasilitas, serta komunikasi interpersonal di Puskesmas. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan tingkat pertama dan mendorong pencapaian derajat kesehatan yang optimal.

Kata Kunci: Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, Puskesmas, persepsi pasien.

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak mendasar setiap individu. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat seseorang secara fisik, jiwa, dan sosial, serta bukan sekadar terbebas dari penyakit agar dapat hidup produktif. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan sistem pelayanan kesehatan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan mutu pelayanan yang baik. Salah satu upaya utama dalam pencapaian derajat kesehatan masyarakat dilakukan melalui fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Puskesmas memiliki peran sentral sebagai ujung tombak dalam sistem pelayanan kesehatan di tingkat primer. Berdasarkan Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 2, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perorangan tingkat pertama dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat secara efektif, efisien, dan memuaskan. Mutu pelayanan menjadi tolak ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara wajar dan etis. Zeithmal, Berry, dan Parasuraman (2018) mengemukakan lima dimensi utama dalam menilai mutu pelayanan yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pelayanan yang memenuhi dimensi-dimensi tersebut diharapkan mampu menciptakan kepuasan pasien, yang diartikan sebagai tingkat perasaan yang timbul dari perbandingan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Berbagai penelitian sebelumnya, seperti oleh Mondong (2021) dan Komaling (2023), telah menunjukkan adanya hubungan positif antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di berbagai puskesmas di Sulawesi Utara. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap persepsi mutu jasa pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien.

Persepsi mutu jasa pelayanan merujuk pada bagaimana pasien menilai berbagai aspek pelayanan kesehatan yang mereka terima, termasuk fasilitas fisik, ketepatan waktu, responsivitas, dan empati dari tenaga kesehatan. Persepsi ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Beberapa studi menunjukkan bahwa persepsi yang positif terhadap mutu pelayanan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pasien. Misalnya, penelitian oleh Dewi et al. (2021) menemukan bahwa dimensi responsiveness dan assurance dalam pelayanan puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan studi oleh Fitriani dan Sari (2022), yang menunjukkan bahwa mutu layanan yang baik berdasarkan dimensi SERVQUAL mampu meningkatkan loyalitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer.

Lebih lanjut, dalam konteks puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, mutu pelayanan yang dirasakan pasien tidak hanya memengaruhi kunjungan ulang, tetapi juga persepsi masyarakat terhadap keberhasilan program kesehatan nasional. Berdasarkan hasil penelitian terbaru oleh Sihombing dan Lubis (2023), persepsi terhadap mutu pelayanan memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di beberapa puskesmas di Indonesia. Temuan ini memperkuat pentingnya evaluasi mutu pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan, bukan hanya berdasarkan indikator administratif atau teknis. Dengan demikian, penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas Kawangkoan untuk memperhatikan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan, karena hal ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pasien, serta dapat digunakan sebagai masukan bagi pengambil kebijakan di tingkat daerah.

Puskesmas Kawangkoan Kabupaten Minahasa merupakan salah satu puskesmas yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat.

Namun, berdasarkan observasi awal melalui wawancara dengan beberapa pasien, ditemukan sejumlah kendala dalam pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, keterlambatan pembukaan loket, pelayanan pemeriksaan ibu hamil yang belum maksimal, serta rujukan yang tidak diberikan sebagaimana mestinya. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap persepsi mutu jasa pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara menyeluruh.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan menggunakan *cross sectional study* (studi potong lintang). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 106 sampel. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kawangkoan, Kabupaten Minahasa dan waktu pelaksanaan penelitian ini pada bulan Mei sampai Juni 2025. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	38,7
	Perempuan	65	61,3
Umur	19-45	60	56,6
	46-59	37	34,9
	>60	9	8,5
Pendidikan Terakhir	Tamat SD	5	4,7
	Tamat SMP	9	8,5
	Tamat SMA	42	39,6
	Tamat SMK	5	4,7
	Tamat Diploma	10	9,4
	Tamat S1	29	27,4
	Tamat S2	6	5,7
Pekerjaan	Tidak Berkerja	36	34
	Wiraswasta	29	27,4
	ASN	17	16
	Petani	6	5,7
	Pendeta	3	2,8
	Lain-lainya	15	14,2
Total		106	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden di Puskesmas Kawangkoan lebih banyak pada Perempuan sebanyak 65 responden dengan persentase (61,3%), sedangkan Laki-laki 41 responden dengan Presentase (38,7%). kelompok umur responden lebih banyak pada umur 19-45 tahun sebanyak 60 responden dengan presentase (56,6%) dan yang paling sedikit terdapat pada umur >60 tahun sebanyak 9 responden dengan presentase (8,5%). Pendidikan terakhir terbanyak dari responden di Puskesmas Kawangkoan adalah Pendidikan Tamat SMA sebanyak 40 responden dengan presentase (38,5%) dan yang paling sedikit pendidikan Tamat SD sebanyak 5 responden dengan presentase (4,8%). Pekerjaan yang paling banyak adalah Tidak Berkerja sebanyak 36 responden dengan presentase (34%), sedangkan yang paling sedikit adalah sebagai Pendeta sebanyak 3 responden dengan presentase (2,8%).

Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 19-45 tahun. Kelompok usia ini merupakan usia produktif yang umumnya memiliki pengetahuan dan akses informasi yang

lebih baik terhadap layanan kesehatan. Sesuai dengan penelitian oleh Nurhasanah & Wibowo (2022), usia produktif lebih cenderung memberikan penilaian kritis terhadap mutu pelayanan dan memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang cepat, tepat, dan efisien. Namun, kelompok ini juga dinilai lebih fleksibel dan adaptif terhadap prosedur pelayanan puskesmas, termasuk dalam hal pemanfaatan teknologi informasi jika tersedia.

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA. Tingkat pendidikan menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Pasien dengan tingkat pendidikan menengah ke atas cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak-hak mereka dalam pelayanan kesehatan, serta lebih peka terhadap kualitas interaksi dengan petugas kesehatan (Utami, 2023). Pendidikan juga berkaitan dengan kemampuan dalam mengisi kuesioner secara mandiri dan objektif, serta dalam menilai layanan berdasarkan standar yang mereka pahami.

Sebagian besar responden tidak bekerja, disusul oleh wiraswasta. Status pekerjaan dapat memengaruhi ekspektasi pasien terhadap pelayanan, khususnya dalam hal efisiensi waktu dan biaya. Penelitian oleh Widodo (2021) menunjukkan bahwa pasien yang tidak bekerja memiliki fleksibilitas waktu lebih besar untuk mengakses layanan, namun juga cenderung lebih sensitif terhadap perlakuan dan keramahan tenaga kesehatan. Sebaliknya, pasien yang bekerja memiliki harapan terhadap pelayanan yang cepat dan terorganisir, sehingga tidak mengganggu waktu kerja mereka. Ini menjadi tantangan tersendiri bagi puskesmas dalam mengelola alur pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing kelompok pekerjaan.

### Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Persepsi Dimensi Mutu Jasa Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Persepsi Dimensi Mutu Jasa Pelayanan

Persepsi Dimensi Mutu Jasa Pelayanan	n	%
Baik	80	75,5
Cukup Baik	26	24,5
Kurang Baik	0	0
Total	106	100

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan kategori mutu jasa pelayanan menunjukkan variasi yang signifikan dalam persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dari total 106 responden, sebanyak 80 responden (75,5%) menilai mutu jasa pelayanan dalam kategori Baik. Sementara itu, 26 responden (24,5%) memberikan penilaian Cukup Baik terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan. Pada dimensi bukti fisik (tangibles), hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah Ruang Pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya (64,2%) responden menyatakan setuju. Untuk penilaian kurang setuju dengan presentase tertinggi adalah Puskesmas memiliki ruang tunggu yang sangat luas, sebesar (15,1%). Aspek fisik memiliki peran penting dalam menciptakan kesan pertama pasien terhadap mutu pelayanan. Penelitian oleh Kurniasih & Lestari (2020) menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang bersih dan tertata dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang akan mereka terima. Hal serupa diungkapkan oleh Nasution (2021), bahwa kenyamanan fasilitas publik seperti ruang tunggu menjadi indikator nyata mutu pelayanan di mata pasien, terutama di layanan tingkat primer seperti puskesmas.

Meskipun sebagian besar indikator dalam dimensi ini dinilai positif, masih terdapat peluang perbaikan khususnya pada kapasitas dan kenyamanan ruang tunggu. Dalam konteks pelayanan publik, keterbatasan infrastruktur seringkali menjadi tantangan, dan peningkatan sarana fisik ini dapat menjadi langkah strategis dalam memperkuat persepsi positif masyarakat terhadap layanan puskesmas. Temuan ini memperkuat hasil penelitian oleh Saputri et al. (2022), yang menyebutkan bahwa persepsi terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan merupakan penentu utama dari persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan. Ruang tunggu yang tidak nyaman sering kali menurunkan persepsi pasien bahkan sebelum mereka berinteraksi langsung dengan tenaga kesehatan. Dimensi Kehandalan

(realibility) juga menunjukkan pada aspek Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dapat menjanjikan Masyarakat dengan presentase sebesar (70,8%). Adapun juga untuk aspek Perawat atau dokter memberikan pelayanan pengobatan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, dengan besar presentase (7,5%) menjawab kurang setuju pada aspek tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan di Puskesmas Kawangkoan telah menunjukkan kompetensi klinis yang baik dalam menjalankan tugasnya. Penelitian oleh Putri & Harahap (2022) mendukung temuan ini, di mana keandalan menjadi faktor paling signifikan dalam memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan. Pasien cenderung menilai mutu secara positif jika pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi dan tidak mengalami hambatan, seperti keterlambatan atau ketidaksesuaian prosedur. Dalam pelayanan kesehatan primer, keandalan sangat erat kaitannya dengan kepercayaan terhadap institusi layanan. Konsistensi pelayanan menjadi krusial, karena pasien biasanya akan kembali ke puskesmas yang sama untuk mendapatkan perawatan lanjutan. Oleh karena itu, mempertahankan performa dalam dimensi ini adalah fondasi penting untuk keberlanjutan mutu layanan.

Meskipun begitu, sebagian pasien mengeluhkan alur layanan yang dianggap membingungkan dan adanya waktu tunggu yang tidak pasti. Ini sejalan dengan penelitian oleh Ningsih & Hartini (2021) yang menunjukkan bahwa kehandalan tidak hanya bergantung pada hasil klinis, tetapi juga pada efisiensi dan keteraturan proses pelayanan. Ketika pasien harus berpindah dari satu titik ke titik lain tanpa kejelasan alur, maka persepsi kehandalan bisa menurun, meskipun tenaga kesehatan secara teknis sudah kompeten.

Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*), pada dimensi ini untuk aspek dengan nilai presentase tertinggi sebesar (68,9%) dengan jawaban setuju terdapat pada aspek dokter atau perawat memeriksa dengan cepat dan teliti. Sedangkan untuk aspek dengan jawaban kurang setuju tertinggi berdasarkan presentase sebesar (8,5%) pada aspek Perawat atau dokter bersedia menawarkan bantuan ketika saya mengalami kesulitan tanpa diminta. Dalam penelitian ini, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap respon cepat petugas saat memberikan informasi dan melakukan pemeriksaan. Namun, terdapat kekurangan pada indikator petugas menawarkan bantuan tanpa diminta, yang menunjukkan bahwa inisiatif aktif petugas dalam membantu pasien masih dapat ditingkatkan. Menurut Syahrul (2023), dimensi ketanggapan sangat berpengaruh terhadap kesan pelayanan yang manusiawi. Ketika petugas sigap dan tidak pasif, pasien merasa lebih dihargai sebagai individu, bukan sekadar objek pelayanan. Selain itu, ketanggapan petugas mencerminkan budaya kerja organisasi yang adaptif terhadap kebutuhan pasien. Kekurangan dalam dimensi ini juga dapat mengindikasikan adanya kekakuan prosedural atau kurangnya pelatihan *soft skills*.

Padahal, dalam pelayanan kesehatan modern, keterampilan komunikasi dan empati merupakan kompetensi inti yang harus dimiliki tenaga kesehatan. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan dan penguatan etika pelayanan sangat disarankan untuk meningkatkan dimensi ini. Penemuan ini didukung oleh studi Dewi & Rahmawati (2023) yang menegaskan bahwa proaktivitas petugas sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Sikap pasif dari petugas dapat mengurangi nilai layanan, meskipun secara prosedural mereka telah memenuhi tugas.

Dimensi Jaminan (*Assurance*), berdasarkan hasil diatas dapat dilihat aspek dengan presentase jawaban setuju tertinggi terdapat pada aspek Perawat atau dokter memberikan keamanan saat memberikan tindakan pengobatan kepada saya dengan presentase sebesar (71,7%). Berdasarkan hasil tersebut didapatkan juga hasil presentase tertinggi untuk jawaban kurang setuju sebesar (10,4%) pada aspek semua petugas kesehatan menampilkan senyum kepada saya pada saat datang berobat. Dalam penelitian ini, sebagian besar pasien merasa yakin terhadap kompetensi petugas, serta merasa aman saat menjalani pemeriksaan dan tindakan pengobatan. Namun, indikator keramahan dan senyuman petugas memperoleh nilai lebih rendah dibandingkan aspek teknis lainnya. Hasil ini sesuai dengan temuan Ramadhani & Yuniarti (2021) yang menyatakan bahwa jaminan dari tenaga kesehatan bukan hanya bersumber dari kompetensi klinis, tetapi juga dari sikap interpersonal yang mencerminkan empati dan keramahan. Ketika pasien merasa aman dan diperlakukan dengan sopan, hal ini

menciptakan ikatan emosional yang memperkuat loyalitas pasien terhadap layanan tersebut.

Kritik utama dalam dimensi ini terletak pada kurangnya ekspresi afeksi seperti senyum dan sapaan. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa sebagian petugas masih berorientasi pada tugas teknis semata tanpa mengintegrasikan pendekatan yang lebih humanistik. Padahal, aspek ini memiliki dampak langsung pada persepsi pasien terhadap kepercayaan yang mereka rasakan dalam pelayanan. Namun demikian, aspek personal seperti senyuman atau sapaan hangat masih belum dirasakan secara konsisten oleh semua pasien. Interaksi yang kurang ramah dapat menimbulkan kesan kaku dan tidak bersahabat, meskipun pelayanan dilakukan dengan benar. Wahyuni (2022) menyatakan bahwa jaminan tidak hanya menyangkut kompetensi teknis, tetapi juga sikap interpersonal. Kepercayaan pasien bertumbuh ketika mereka merasa dihormati dan diperlakukan sebagai individu, bukan hanya sebagai kasus medis.

Dimensi Empati (empathy), mendapatkan hasil presentase tertinggi untuk jawaban setuju pada aspek Tenaga kesehatan yang ada di puskesmas meminta maaf jika melakukan kesalahan dengan nilai presentase sebesar (70,8%). Lain halnya untuk jawaban kurang setuju dengan presentase sebesar (3,8%) yang terdapat pada aspek Perawat atau dokter ramah dan sopan Ketika memberikan pelayanan pengobatan kepada saya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa tenaga kesehatan memperhatikan keluhan, menjelaskan pengobatan dengan sabar, dan menunjukkan kepedulian, termasuk meminta maaf jika terjadi kesalahan. Temuan ini menunjukkan bahwa petugas kesehatan di Puskesmas Kawangkoan sudah mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Penelitian oleh Yuliana et al. (2020) menyebutkan bahwa empati adalah kunci utama dalam menciptakan continuity of care. Pasien yang merasa dihargai dan didengar akan lebih mungkin kembali menggunakan layanan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Namun, beberapa pasien masih merasa waktu interaksi dengan petugas kurang cukup untuk menyampaikan keluhan secara menyeluruh. Penelitian Andayani (2021) menunjukkan bahwa konsistensi dalam menunjukkan empati menjadi tantangan dalam pelayanan publik. Sering kali, petugas tampak ramah pada satu momen, tetapi kurang sabar pada saat lain, tergantung pada beban kerja atau suasana. Dalam sistem pelayanan kesehatan publik, empati menjadi penghubung antara standar pelayanan dan ekspektasi emosional pasien. Artinya, sekalipun layanan secara teknis baik, jika tidak disampaikan dengan empati, maka kepuasan dan persepsi mutu dapat menurun. Oleh karena itu, penguatan budaya kerja yang berorientasi pada pasien (patient-centered care) sangat direkomendasikan.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kawangkoan dalam kategori baik, sedangkan menilai sebagai cukup baik, dan tidak ada yang menilai kurang baik. Temuan ini menggambarkan bahwa secara umum, pasien memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas, baik dari sisi fasilitas, tenaga kesehatan, maupun interaksi pelayanan.

## Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan Pasien	n	%
Sangat Puas	81	76,4
Puas	25	23,6
Kurang Puas	0	0
Total	106	100

Tabel 5. Menunjukkan bahwa sebanyak 81 responden atau (76,4%) dari total responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Sebanyak 25 responden atau (23,6%) dari total responden menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada responden (0%) yang

menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian pada jawaban sangat puas dengan presentase sebesar (33%) pada aspek Petugas apotik selalu perhatian terhadap masalah obat anda, untuk jawaban puas yang memiliki presentase terbesar terdapat pada aspek Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dengan persentase (54,7%). Adapun juga untuk jawaban Cukup Puas untuk presentase nilai tertinggi terdapat pada aspek Ruang tunggu tertata rapi dan bersih termasuk kamar mandi, sebesar (35,8%). Untuk jawaban Kurang Puas dengan presentase sebesar (8,5%) jawaban tertinggi terdapat pada aspek Memiliki alat alat medis yang cukup dan untuk jawaban Sangat tidak puas terdapat pada aspek Ruang tunggu tertata rapi dan bersih termasuk kamar mandi, Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit serta Keramahan dan kesopanan petugas pendaftaran dan administrasi dengan nilai presentase sebesar (0,9%).

Tingkat kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan di fasilitas kesehatan, khususnya pada pelayanan tingkat pertama seperti puskesmas. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan sangat puas, dan sisanya menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Tidak ada responden yang menyatakan kurang puas atau tidak puas, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kawangkoan tergolong sangat baik. Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan pengalaman aktual pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Hal ini selaras dengan definisi dari Kotler & Keller (2019), bahwa kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan sesuai atau melampaui harapan pelanggan. Di konteks layanan kesehatan, kepuasan bukan hanya mencerminkan kualitas layanan secara teknis, tetapi juga kualitas interpersonal dan kenyamanan selama proses pelayanan.

Dari hasil kuesioner, indikator dengan skor sangat puas tertinggi adalah pada item Petugas apotek selalu perhatian terhadap masalah obat anda dan Perawat menguasai dan terampil dalam melakukan pelayanan keperawatan. Ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi tenaga medis dan perhatian petugas terhadap pasien menjadi elemen utama yang membentuk kepuasan tinggi. Penelitian oleh Yuliani & Darmawan (2021) memperkuat temuan ini. Mereka menyatakan bahwa interaksi interpersonal yang baik, seperti keramahan, kepedulian, dan keterampilan komunikasi tenaga medis, memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Bahkan dalam beberapa kasus, sikap petugas yang ramah dapat menutupi kekurangan minor dalam infrastruktur atau kelengkapan fasilitas.

Meski sebagian besar responden merasa puas, beberapa indikator mendapat skor cukup puas, seperti pada item Ruang tunggu tertata rapi dan bersih termasuk kamar mandi dan Memiliki alat-alat medis yang cukup. Ini mengindikasikan bahwa aspek fisik dan kelengkapan fasilitas masih bisa ditingkatkan agar selaras dengan ekspektasi pasien yang semakin tinggi. Penelitian oleh Hadiyanti (2022) menyebutkan bahwa kondisi lingkungan fisik yang nyaman dan tersedianya fasilitas yang memadai merupakan penentu utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan, terutama di puskesmas yang sering menjadi kontak pertama pelayanan kesehatan masyarakat. Selain itu, kecepatan layanan juga menjadi sorotan. Indikator seperti prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit memperoleh nilai cukup puas sebesar, menunjukkan masih ada persepsi birokrasi yang lambat pada tahap awal pelayanan. Hal ini dapat memengaruhi persepsi umum pasien terhadap efisiensi sistem layanan yang diterima.

Meskipun jumlahnya kecil, terdapat responden yang menjawab kurang puas dan sangat tidak puas pada beberapa indikator. Misalnya, responden merasa kurang puas terhadap ketersediaan alat medis, serta merasa sangat tidak puas pada kebersihan ruang tunggu dan efisiensi prosedur pendaftaran. Persentase ini memang kecil, tetapi tetap menunjukkan adanya pengalaman negatif yang perlu ditangani. Menurut Sutrisno (2023), meskipun mayoritas pasien mungkin merasa puas, pengalaman negatif dari sebagian kecil pasien dapat memengaruhi citra pelayanan secara keseluruhan, terutama jika informasi tersebut menyebar melalui media sosial atau komunikasi antar masyarakat. Dengan demikian, indikator negatif meskipun kecil tetap harus dijadikan perhatian dalam proses perbaikan mutu layanan.

Kepuasan pasien merupakan indikator subjektif yang menggambarkan penilaian emosional dan kognitif seseorang terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain mutu interaksi dengan tenaga medis, kenyamanan fasilitas, kecepatan pelayanan, serta hasil dari intervensi medis yang dilakukan. Dalam hasil penelitian ini, mayoritas pasien mengungkapkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan proporsi terbesar menyatakan diri sangat puas.

**Tabel 4.** Output Hasil Uji Spearman's rho

Uji Spearman's rho	Tingkat Kepuasan Pasien	
Persepsi Mutu	r	0,820
Jasa Pelayanan Kesehatan	p	0,000

Tabel 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dengan koefisien korelasi Spearman's rho ( $r$ ) sebesar 0,820. Nilai koefisien korelasi ini menunjukkan kekuatan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel yang diteliti. Hasil uji signifikansi menunjukkan nilai  $p$ -value (Sig. 2-tailed) sebesar 0,000, yang berarti  $p < 0,01$ . Hal ini mengindikasikan bahwa korelasi antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien adalah signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99% ( $\alpha = 0,01$ ). Artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan secara statistik antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi Spearman ( $\rho$ ) dengan nilai signifikansi ( $p$ -value). Koefisien korelasi berada pada kategori hubungan sangat kuat berdasarkan klasifikasi Guilford, yang mengindikasikan bahwa perubahan pada persepsi mutu pelayanan secara langsung akan memengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam skala yang sangat signifikan. Sementara itu, nilai  $p$  yang jauh di bawah ambang batas signifikansi menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel ini bukan terjadi karena kebetulan, melainkan merupakan hasil yang dapat diandalkan secara ilmiah.

Hubungan yang sangat kuat ini memberikan gambaran bahwa persepsi terhadap mutu pelayanan merupakan prediktor utama dalam membentuk tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Artinya, semakin positif pandangan pasien terhadap mutu pelayanan yang mencakup dimensi keandalan, tangibles, empati, jaminan, dan responsivitas semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hal ini sejalan dengan temuan Yuliana (2020), yang menemukan bahwa persepsi positif terhadap dimensi assurance dan empathy memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di layanan primer. Dalam penelitian tersebut, hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan mencapai koefisien korelasi dengan mendekati hasil yang diperoleh dalam studi ini.

Selain itu, Syahrul (2023) juga melaporkan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam dimensi kecepatan pelayanan dan sikap petugas, memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $\rho$ . Penelitian ini menyimpulkan bahwa interaksi manusiawi dalam pelayanan, seperti keramahan dan komunikasi yang jelas dari petugas kesehatan, mampu meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan, yang pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap rasa puas mereka terhadap pelayanan yang diterima. Penjelasan teoretis terhadap hubungan ini dapat dikaitkan dengan model Expectation-Disconfirmation Theory yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2019), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika pelayanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan awal mereka. Jika pasien memiliki persepsi bahwa layanan yang diterima baik dari aspek teknis maupun emosional memenuhi harapan mereka, maka mereka akan merasa puas. Sebaliknya, jika terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, maka tingkat kepuasan cenderung menurun.

Menurut Hadiyanti (2022) menyatakan bahwa peningkatan persepsi mutu pelayanan baik dari sisi fasilitas fisik, kejelasan prosedur, maupun keterampilan komunikasi petugas secara konsisten meningkatkan kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan puskesmas, di mana

pasien berasal dari beragam latar belakang sosial ekonomi dan pendidikan, persepsi terhadap mutu pelayanan memiliki bobot yang sangat penting dalam membentuk penilaian akhir pasien terhadap keseluruhan layanan.

Dari sisi praktis, hasil korelasi yang sangat kuat ini memberikan implikasi langsung bagi manajemen puskesmas dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan. Peningkatan kompetensi teknis tenaga medis saja tidak cukup; perlu diimbangi dengan peningkatan aspek-aspek non-teknis, seperti kualitas komunikasi, sikap empatik, serta suasana pelayanan yang bersih dan tertib. Dalam pelayanan publik, faktor-faktor ini sering kali lebih membekas dalam memori pasien dibandingkan aspek klinis yang mereka sendiri tidak pahami secara mendalam. Oleh karena itu, penguatan dimensi persepsi mutu menjadi salah satu cara paling efektif untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan pada akhirnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan primer. Dengan demikian, temuan ini tidak hanya memperkuat bukti empiris dari berbagai studi sebelumnya, tetapi juga memberikan arahan strategis bagi peningkatan kualitas layanan di tingkat puskesmas. Kekuatan hubungan ini menjadi sinyal bahwa persepsi mutu tidak boleh diabaikan dalam upaya peningkatan sistem pelayanan kesehatan, terutama di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

## KESIMPULAN

1. Dalam penelitian ini, karakteristik pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan menggambarkan mayoritas pengguna layanan adalah perempuan usia produktif dengan latar belakang pendidikan menengah dan sebagian besar belum bekerja. Karakteristik ini memberi gambaran bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas sangat dibutuhkan oleh masyarakat umum, terutama kalangan rumah tangga dan kelompok usia produktif.
2. Secara umum, persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kawangkoan berada dalam kategori baik. Penilaian ini mencakup lima dimensi mutu pelayanan menurut model SERVQUAL, yakni bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
  - a. Pada dimensi bukti fisik, pasien menilai bahwa fasilitas di puskesmas seperti kebersihan, kerapian ruangan, dan penampilan tenaga kesehatan sudah memadai. Namun, masih ditemukan keluhan mengenai kenyamanan ruang tunggu yang dinilai belum sepenuhnya optimal.
  - b. Pada aspek kehandalan, tenaga kesehatan dinilai mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan secara konsisten, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien. Meskipun demikian, ada catatan dari sebagian pasien mengenai adanya proses pelayanan yang dirasa masih berbelit-belit, menunjukkan perlunya perbaikan dari sisi efisiensi pelayanan.
  - c. Dalam dimensi daya tanggap, tenaga kesehatan dinilai cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan serta mampu menjelaskan tindakan medis yang akan dilakukan. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal inisiatif petugas untuk secara aktif menawarkan bantuan tanpa harus diminta, yang menunjukkan perlunya peningkatan sikap proaktif dalam pelayanan.
  - d. Dimensi jaminan menunjukkan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Profesionalitas dan kesopanan tenaga medis memberikan rasa tenang kepada pasien saat menerima tindakan medis. Meski begitu, aspek personal seperti keramahan dalam menyambut pasien belum dirasakan merata oleh seluruh responden.
  - e. Pada dimensi empati, pelayanan kesehatan di Puskesmas Kawangkoan dinilai cukup memperhatikan kebutuhan individu pasien. Petugas kesehatan menunjukkan sikap ramah, sabar, dan mampu membangun komunikasi yang baik. Walau demikian, konsistensi dalam memperlakukan semua pasien secara personal dan penuh perhatian masih perlu ditingkatkan.
3. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kawangkoan secara umum tergolong sangat baik. Pasien merasa puas karena pelayanan dilakukan dengan ramah, jelas, dan aman. Petugas menunjukkan sikap sopan, memberikan penjelasan pengobatan dengan baik, serta menciptakan rasa nyaman selama pelayanan. Namun, masih ditemukan kekurangan seperti kurang konsistennya keramahan beberapa petugas dan waktu tunggu yang dirasa lama oleh

sebagian pasien. Prosedur administrasi juga dinilai belum sepenuhnya efisien. Meskipun demikian, secara keseluruhan mutu pelayanan telah memenuhi sebagian besar harapan pasien.

4. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi Spearman ( $\rho$ ). Artinya, semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kawangkoan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Puskesmas Kawangkoan:
  - a. Perlu meningkatkan responsivitas tenaga kesehatan agar lebih sigap dalam membantu pasien, terutama dalam memberikan bantuan tanpa harus diminta.
  - b. Memperbaiki dan menata fasilitas fisik seperti ruang tunggu agar lebih nyaman dan memadai bagi pasien.
  - c. Melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan pemeriksaan ibu hamil serta memperjelas alur dan prosedur rujukan pasien.
  - d. Meningkatkan jaminan pelayanan dengan memperkuat keterampilan dan sikap ramah tenaga kesehatan agar pasien merasa aman dan dihargai.
  - e. Melatih petugas dalam aspek komunikasi dan empati, guna memperkuat hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan.
  - f. Melakukan survei kepuasan secara berkala guna memperoleh umpan balik langsung dari pasien sebagai dasar perbaikan layanan.
  - g. Meningkatkan kedisiplinan dalam membuka layanan tepat waktu, termasuk pelayanan loket dan pemeriksaan, agar tidak mengecewakan pasien.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada puskesmas lain atau fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjutan serta menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pasien.

3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat:

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi akademik dalam pengembangan ilmu tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien, serta mendorong mahasiswa untuk melakukan kajian serupa dengan pendekatan yang lebih luas dan mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, T. (2021). Konsistensi empati dalam pelayanan publik kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 9(2), 101-110.
- Dewi, R., & Rahmawati, L. (2023). Pengaruh proaktivitas petugas terhadap kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 15(1), 45-53.
- Dewi, S., Putra, Y., & Hartono, A. (2021). Hubungan responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 221-228.
- Fitriani, N., & Sari, M. (2022). Mutu layanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL dan pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 14(2), 88-97.
- Hadiyanti, N. (2022). Pengaruh fasilitas dan kenyamanan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 18(2), 67-75.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Kurniasih, D., & Lestari, P. (2020). Lingkungan fisik dan persepsi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 12(1), 54-62.
- Mondong, R. (2021). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 143-150.
- Nasution, M. (2021). Pengaruh kebersihan fasilitas publik terhadap kepuasan pengguna layanan kesehatan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 9(1), 77-85.

- Ningsih, R., & Hartini, S. (2021). Efisiensi proses pelayanan kesehatan dan persepsi kehandalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 11(3), 201-210.
- Permenkes RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Ramadhani, A., & Yuniarti, E. (2021). Pengaruh assurance terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 102-110.
- Saputri, R., Ananda, F., & Rahman, Y. (2022). Kenyamanan fasilitas dan persepsi awal pasien terhadap mutu pelayanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 56-64.
- Sihombing, L., & Lubis, R. (2023). Hubungan persepsi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien puskesmas di Indonesia. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 15(1), 12-21.
- Syahrul, M. (2023). Kecepatan pelayanan dan sikap petugas terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 17(3), 203-210.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Utami, W. (2023). Pengaruh tingkat pendidikan terhadap persepsi mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 132-140.
- Wahyuni, S. (2022). Sikap interpersonal tenaga kesehatan dan kepercayaan pasien. *Jurnal Pelayanan Publik*, 10(2), 77-85.
- Widodo, T. (2021). Pengaruh status pekerjaan terhadap ekspektasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 12(4), 245-252.
- Yuliana, D., Pratama, S., & Nugroho, F. (2020). Peran empati dalam continuity of care pada pelayanan puskesmas. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 99-107.
- Yuliani, L., & Darmawan, H. (2021). Komunikasi interpersonal tenaga medis dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 13(1), 55-63.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2018). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon & Schuster.