



# APPLICARE JOURNAL

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2026

Halaman 193 - 205

<https://applicare.id/index.php/applicare/index>

## Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang

Jelita Nur Hakim<sup>1</sup>, Fanny Ayudia<sup>2</sup>, Febriyanti Nursya<sup>3</sup>

Universitas Alifah Padang, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [jelitanurhakim03@gmail.com](mailto:jelitanurhakim03@gmail.com)<sup>1</sup>, [ayudiafanny@gmail.com](mailto:ayudiafanny@gmail.com)<sup>2</sup>, [febriyantimursya9@gmail.com](mailto:febriyantimursya9@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Puskesmas Pauh mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2023 sebanyak 53.855 pasien menjadi sebanyak 47.340 pasien tahun 2024. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2025, pengambilan data dilakukan pada tanggal 7 Mei – 26 Mei 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu Accidental Sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Hasil penelitian menunjukkan 31,3% pasien menyatakan tidak puas, 81,3% menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 80,2% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 76,0% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 83,3% pasien menyatakan dimensi empati tidak bermutu, 45,8% pasien menyatakan bukti fisik tidak bermutu. Hasil uji statistik diketahui terdapat hubungan kehandalan ( $p = 0,020$ ) dan bukti fisik ( $p = 0,001$ ) dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan daya tanggap ( $p = 0,178$ ) jaminan ( $p = 0,57$ ), empati ( $p = 0,140$ ) dengan kepuasan pasien dengan. Dapat disimpulkan bahwa dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, disarankan kepada Puskesmas Pauh untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya guna meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Pasien Rawat Jalan.

### ABSTRACT

Pauh Health Center experienced a decrease in the number of outpatient visits in 2023 from 53,855 patients to 47,340 patients in 2024. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality dimensions and patient satisfaction at Pauh Health Center, Padang City. This study is a quantitative study with a cross-sectional research design. This study was conducted in March- August 2025, data collection was carried out on May 7 - May 26, 2025. The sampling technique used was Accidental Sampling. Data collection used a questionnaire by interview. The results showed that 31.3% of patients stated that they were dissatisfied, 81.3% stated that the reliability dimension was not of good quality, 80.2% of patients stated that the responsiveness dimension was not of good quality, 76.0% of patients stated that the assurance dimension was not of good quality, 83.3% of patients stated that the empathy dimension was not of good quality, 45.8% of patients stated that the physical evidence was not of good quality. The results of statistical tests show that there is a relationship between reliability ( $p = 0.020$ ) and physical evidence ( $p = 0.001$ ) with patient satisfaction and there is no relationship between responsiveness ( $p = 0.178$ ) assurance ( $p = 0.57$ ), empathy ( $p = 0.140$ ) with patient satisfaction. It can be concluded that the dimensions of service quality have an influence on the level of patient satisfaction. Therefore, it is recommended that the Pauh Health Center continue to improve the quality of its services in order to increase patient satisfaction.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality, Health Center Outpatient.

Copyright (c) 2026 Jelita nur Hakim, Fanny Ayudia, Febriyanti Nursya

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Alifah Padang

Email : [jelitanurhakim03@gmail.com](mailto:jelitanurhakim03@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.37985/apj.v3i2.42>

ISSN 3047-5104 (Media Online)

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan puskesmas (Pohan,2007).

Data kepuasan menurut *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukan tingkat kepuasan pasien paling tinggi yaitu negara swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%. Di negara Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), USA (89,33), Denmark (89,29). Sedangkan tingkat kepuasan pasien terendah yaitu di negara Kenya (40,4%) dan India (34,4). Selain dari kepuasan pasien di wilayah Asia Tenggara menunjukan bahwa hanya sekitar 35% pengguna jasa pelayanan kesehatan yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan.

Standar kepuasan pasien dipelayanan Kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 6 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% bila ditemukan pelayanan Kesehatan dengan Tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% maka dianggap pelayanan Kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi fokus utama pada semua tingkat pelayanan kesehatan di seluruh dunia. Hal ini sejalan dengan komitmen Internasional untuk mencapai *Universal Health Coverage* (UHC) pada tahun 2030 (WHO, 2018). Di Indonesia, beberapa upaya telah dilakukan untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, baik di tingkat dasar maupun rujukan. Salah satu langkah penting dalam transformasi sistem kesehatan nasional adalah penguatan pelayanan kesehatan primer melalui penerapan sistem akreditasi Puskesmas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2023).

Dalam mengukur kualitas jasa pelayanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman (2015) yaitu: Keandalan (*reliability*), merupakan kapasitas untuk menunjukan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu reaksi dan ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Jaminan (*assurance*), merupakan kemampuan pegawai untuk memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk atau jasa, kualitas keramahan dalam memberikan pelayanan. Empati (*empathy*), kemampuan menyampaikan informasi, kemampuan menjamin pengguna jasa layanan yang dijanjikan. Bukti fisik (*tangible*), terdiri dari penampakan struktur fisik seperti bangunan dari perkantoran, ruang integritas sarana komunikasi dan penampilan karyawan.

Dinas Kesehatan Kota Padang menyebutkan terdapat 24 puskesmas yang ada di Kota Padang. Total kunjungan pasien di Puskesmas se Kota Padang pada tahun 2021 adalah 1.674.455 kunjungan, pada tahun 2022 meningkat menjadi 4.505.419 kunjungan, namun pada 2023 kembali menurun menjadi 2.563.770

kunjungan. Puskesmas yang angka kunjungan rawat jalan menurun selama 3 tahun berturut turut yaitu Puskesmas Pauh, disusul dengan puskesmas Ulak Karang dengan visit rate 1.9 (35.552) Puskesmas Pengambiran dengan visit rate 1.6 (102.456) , Puskesmas Nanggalo dengan visit rate 1.3 ( 66.411). Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh mengalami penurunan di tahun 2023 menurun sebanyak 53.855 dengan visit rate 0,8 dan tahun 2024 sebanyak 47,340 kunjungan dengan perbandingan 6.515 kunjungan di Puskesmas Pauh Kota Padang. (Dinas Kesehatan Kota Padang, 2023).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti terhadap 10 responden di Puskesmas Pauh pada tanggal 19 Januari 2025. Mutu pelayanan di puskesmas dinilai melalui lima dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*) jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*). Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 5 responden berpendapat bahwa petugas kurang memberikan pelayanan dengan cepat, mengenai keandalan (*reliability*) 8 responden mengatakan bahwa jadwal layanan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dalam dimensi empati (*empathy*) 4 responden merasa bahwa layanan yang diberikan tidak adil dan diskriminatif dalam hal status. Sementara itu, dari segi bukti fisik (*tangible*) 6 responden menilai ruang tunggu kurang rapi dan kurang bersih. Dalam hal kepuasan pasien, 5 responden menyatakan tidak puas dengan kondisi gedung di puskesmas seperti kurang indah dan rapi dan 9 responden menyatakan tidak puas dengan dokter atau perawat yang tidak datang tepat waktu.

Dengan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang.

## METODE

Penelitian ini membahas tentang Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2025, pengambilan data dilakukan pada tanggal 7 Mei – 26 Mei 2025. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*. untuk variabel independen (dimensi mutu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dan variabel dependen (kepuasan pasien) dikumpulkan secara bersamaan pada satu waktu tertentu dari seluruh populasi sampel atau kelompok yang telah ditentukan. Peneitian ini dilakukan pada bulan Maret-Agustus 2025. Pengambilan sampel tanggal 7 Mei-26 Mei 2025. Dimana populasi dalam penelitian ini populasi mencakup semua pasien yang mengunjungi Puskesmas Pauh di Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden. Data penelitian ini dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Analisis secara univariat dan bivariat dengan *chi-square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analissis Univariat

#### a. Kepuasan Pasien

**Tabel 1 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| <b>Kepuasan</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|-----------------|-----------|------------|
| Tidak Puas      | 30        | 31,3       |
| Puas            | 66        | 68,8       |
| <b>Total</b>    | <b>96</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 31,3% pasien menyatakan tidak puas dan 68,8% pasien menyatakan puas dengan pelayanan di Puskesmas Pauh Kota Padang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Pauh belum memenuhi harapan pasien. Penelitian ini didukung oleh Alifah, (2022) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lempake tahun 2022 bahwa sebanyak 41,0% menyatakan mutu pelayanan kurang puas. Penelitian ini didukung Elvina, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam yang menemukan 67.7% pasien menyatakan tidak puas.

Menurut Kotler dalam Nursalam (2017), kepuasan merupakan suatu kondisi emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara harapan sebelumnya dengan persepsi terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau layanan. Dengan kata lain, kepuasan pasien terjadi ketika layanan atau produk yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi yang dimilikinya.

Peneliti berasumsi bahwa salah satu penyebabnya adalah kurangnya upaya petugas dalam menjaga kebersihan dan kerapian area tersebut. Oleh karena itu, pihak manajemen puskesmas diharapkan dapat melakukan pengawasan secara rutin untuk memastikan standar kebersihan dan kenyamanan tetap terjaga di Puskesmas Pauh Kota Padang.

#### b. Dimensi Kehandalan (*reliability*)

**Tabel 2 Dimensi Mutu Kehandalan (*reliability*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| <b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|----------------------------------------|-----------|------------|
| Tidak Bermutu                          | 78        | 81,3       |
| Bermutu                                | 18        | 18,8       |
| <b>Total</b>                           | <b>96</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 81,3% pasien menyatakan tidak bermutu dan 18,8% pasien menyatakan bermutu pada dimensi kehandalan di Puskesmas Pauh Kota Padang.

Penelitian ini didukung oleh Esi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024, yang menunjukkan bahwa sebanyak 81,2% dimensi kehandalan dinilai kurang bermutu. Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rias", di mana 46% responden menyatakan bahwa kehandalan tidak bermutu.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kehandalan (*reliability*) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji layanan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Dalam setiap proses pelayanan, dibutuhkan keandalan yang tinggi, yaitu kemampuan setiap petugas untuk menunjukkan pengetahuan, keterampilan, kemandirian, penguasaan tugas, serta profesionalisme yang optimal. Dengan demikian, setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat tanpa menimbulkan keluhan atau kesan negatif yang berlebihan terhadap layanan yang diberikan.

Peneliti berasumsi bahwa hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga SDM dan keterlambatan petugas dalam melayani pasien, sehingga pasien harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya di Puskesmas Pauh Kota Padang.

#### Dimensi Mutu Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Tabel 3 Dimensi Mutu Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| <b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> | <b><i>F</i></b> | <b>%</b>   |
|---------------------------------------------|-----------------|------------|
| Tidak Bermutu                               | 77              | 80,2       |
| Bermutu                                     | 19              | 19,8       |
| <b>Total</b>                                | <b>96</b>       | <b>100</b> |

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 80,2% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu dan 19,8% pasien menyatakan dimensi daya tanggap bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini di dukung oleh Esi (2024) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa sebanyak 70,0% dimensi daya tanggap dinilai kurang bermutu. Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam, di mana 67,7% responden menyatakan bahwa daya tanggap tidak bermutu.

Menurut Kotler dan Keller (2018), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan, yang diwujudkan melalui tindakan langsung para karyawannya, dalam memberikan layanan secara cepat dan sigap. Responsivitas ini berperan penting dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini mencakup pula upaya untuk segera memperbaiki atau mengurangi dampak kerugian yang dialami konsumen apabila terjadi kesalahan atau keterlambatan dalam pemberian jasa.

Peneliti berasumsi bahwa Kurangnya penyampaian informasi yang jelas kepada pasien diduga menjadi faktor utama rendahnya tingkat pemahaman pasien terhadap layanan yang tersedia di Puskesmas Pauh Kota Padang. Kondisi ini tercermin dari masih ditemukannya pasien yang merasa kesulitan dalam memahami alur pelayanan, prosedur pengobatan, serta pemanfaatan fasilitas yang ada. Informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan, baik secara verbal maupun tulisan, belum sepenuhnya disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti, terutama oleh pasien yang memiliki tingkat pendidikan yang terbatas.

### Jaminan (*Assurance*)

**Tabel 4 Dimensi Mutu Jaminan (*Assurance*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| <b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b> | <b><i>f</i></b> | <b>%</b>   |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| Tidak Bermutu                     | 73              | 76,0       |
| Bermutu                           | 23              | 24,0       |
| <b>Total</b>                      | <b>96</b>       | <b>100</b> |

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat 76,0% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu dan 24,0% pasien menyatakan dimensi jaminan bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini didukung oleh Esi (2024) dalam penelitiannya, yang menunjukkan bahwa sebanyak 79,2% dimensi jaminan dinilai kurang bermutu. Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam, di mana 56,9% responden menyatakan bahwa jaminan tidak bermutu.

Menurut Parasuraman dalam Bustami (2011) Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari risiko dan keraguan. Etika berkomunikasi dalam melayani konsumen agar terhindar dari manipulasi serta berbicara bohong saat menawarkan suatu produk maupun jasa dalam sebuah perusahaan.

Menurut Asumsi peneliti menyatakan bahwa rendahnya rasa nyaman pasien dalam memperoleh pelayanan di Puskesmas Pauh Kota Padang disebabkan oleh kurangnya keramahan dan perhatian dari petugas ketika melayani masyarakat. Kurangnya sikap meyakinkan dari dokter turut menyebabkan pasien merasa kurang nyaman dan menimbulkan keraguan terhadap mutu jaminan pelayanan yang diterima.

### Dimensi Mutu Pelayanan Empati (*empathy*)

**Tabel 5 Dimensi Mutu Empati (*Empathy*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| <b>Empati ( <i>Empathy</i>)</b> | <b><i>f</i></b> | <b>%</b> |
|---------------------------------|-----------------|----------|
| Tidak Bermutu                   | 80              | 83,3     |

|              |           |            |
|--------------|-----------|------------|
| Bermutu      | 16        | 16,7       |
| <b>Total</b> | <b>96</b> | <b>100</b> |

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat 83,3% pasien menyatakan dimensi empati tidak bermutu dan 16,7% pasien menyatakan dimensi empati bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini didukung oleh Esi (2024) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa sebanyak 79,2% dimensi empati dinilai kurang bermutu. Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam, di mana 56,9% responden menyatakan bahwa empati tidak bermutu.

Menurut Parasuraman (20017) empati dalam pelayanan berarti adanya perhatian, keseriusan, simpati, pengertian, dan keterlibatan dari semua pihak yang berkepentingan untuk mengembangkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan tingkat pemahaman masing-masing. Pemberi layanan harus memiliki empati untuk memahami masalah dari pihak yang dilayani, sementara pihak yang dilayani sebaiknya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani. Dengan demikian, akan tercipta keselarasan perasaan antara pemberi dan penerima layanan.

Berdasarkan asumsi peneliti menunjukkan bahwa hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan staf atau dokter dalam memperlihatkan sikap empati dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kondisi pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang.

#### **Dimensi Mutu Bukti Fisik (*tangible*)**

**Tabel 6 Dimensi Mutu Bukti Fisik (*Tangible*) pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| <b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b> | <b><i>F</i></b> | <b>%</b>   |
|--------------------------------------|-----------------|------------|
| Tidak Bermutu                        | 44              | 45,8       |
| Bermutu                              | 52              | 54,2       |
| <b>Total</b>                         | <b>96</b>       | <b>100</b> |

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 45,8% pasien menyatakan dimensi bukti fisik tidak bermutu dan 54,2% pasien menyatakan dimensi bukti fisik bermutu di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini didukung oleh Esi (2024) yang menunjukkan bahwa sebanyak 70,8% dimensi bukti fisik dinilai kurang bermutu. Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam, di mana 49,2% responden menyatakan bahwa bukti fisik tidak bermutu.

Menurut Parasuraman (20017), bukti fisik dalam kualitas pelayanan mengacu pada perwujudan nyata yang dapat dilihat atau digunakan oleh staf. Bukti fisik ini harus sesuai dengan tujuan dan pemanfaatannya sehingga dapat dirasakan manfaatnya dalam membantu layanan yang diterima oleh pelanggan. Hal ini akan menghasilkan kepuasan pelanggan dan sekaligus mencerminkan kinerja positif

dari layanan yang diberikan.

Berdasarkan asumsi peneliti menunjukkan bahwa hal ini disebabkan oleh minimnya perhatian terhadap standar kebersihan serta belum maksimalnya penyediaan dan perawatan fasilitas fisik di area pelayanan seperti wc yang tidak ada kuncinya, area parkir yang tidak rapi. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya kenyamanan serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Pauh Kota Padang.

#### Analisis Bivariat

**Tabel 7 Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| Keandalan<br>(Reliability) | Kepuasan   |      |      |      | Total | p-value |
|----------------------------|------------|------|------|------|-------|---------|
|                            | Tidak Puas |      | Puas |      |       |         |
|                            | f          | %    | f    | %    | n     |         |
| Tidak Bermutu              | 29         | 37,2 | 49   | 62,8 | 78    | 0,020   |
| Bermutu                    | 1          | 5,6  | 17   | 94,4 | 18    |         |

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan keandalan tidak bermutu yaitu 37,2% di Puskesmas Pauh Kota Padang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,020 ( $p < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan keandalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini didukung oleh Esi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024 *p-value* 0,002 ( $p < 0,05$ ). Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam *p-value* 0,001 ( $p < 0,05$ ).

Menurut Kotler & Keller (2018), keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Setiap bentuk layanan membutuhkan keandalan, yang berarti bahwa para pegawai diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan, kemandirian, penguasaan tugas, serta tingkat profesionalisme yang tinggi.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi keandalan ketidak tepatan waktu dalam jadwal pelayanan disebabkan oleh kurangnya disiplin waktu dan manajemen kerja dari petugas pelayanan, serta belum optimalnya sistem penjadwalan dan alur pelayanan yang diterapkan. Hal ini berdampak pada keterlambatan proses pelayanan, yang menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama dari waktu yang seharusnya.

**Tabel 8 Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| Daya Tanggap<br>( <i>Responsiveness</i> ) | Kepuasan   |      |          |      | Total    |     | <i>p-value</i> |
|-------------------------------------------|------------|------|----------|------|----------|-----|----------------|
|                                           | Tidak Puas |      | Puas     |      |          |     |                |
|                                           | <i>f</i>   | %    | <i>f</i> | %    | <i>n</i> | %   |                |
| Tidak Bermutu                             | 27         | 35,1 | 50       | 64,9 | 77       | 100 | 0,178          |
| Bermutu                                   | 3          | 15,8 | 16       | 84,2 | 19       | 100 |                |

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan daya tanggap tidak bermutu yaitu 35,1% di Puskesmas Pauh Kota Padang. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,178 ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini didukung oleh Malik, dkk (2023) dalam penelitiannya yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Mambo Kecamatan Palu Utara Kota Madya Palu Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2021, *p-value* 1,000 ( $p > 0,05$ ) menunjukkan tidak ada hubungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Marchamah, Desty (2024) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas X Kabupaten Grombongan yang menemukan bahwa tidak ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien *p-value* 0,280 ( $p > 0,05$ ).

Menurut Kotler & Keller (2018), daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang diwujudkan melalui tindakan langsung karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan sigap. Sikap responsif ini dapat membentuk persepsi positif terhadap mutu layanan yang diberikan.

Kepuasan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas (Kotler & Keller, 2018).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi daya tanggap kekurangan dalam kejelasan informasi yang diberikan oleh bagian administrasi disebabkan oleh kurangnya kemampuan komunikasi petugas administrasi serta belum tersedianya media atau sarana informasi yang efektif. Hal ini menyebabkan pasien kesulitan memahami prosedur pelayanan, hak dan kewajiban, serta alur administrasi yang berlaku.

**Tabel 9 Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| Jaminan<br>(Assurance) | Kepuasan   |      | Kepuasan   |      | Total |     | p-value |
|------------------------|------------|------|------------|------|-------|-----|---------|
|                        | Tidak Puas | Puas | Tidak Puas | Puas |       |     |         |
|                        | f          | %    | f          | %    | n     | %   |         |
| Tidak Bermutu          | 27         | 37,0 | 46         | 63,0 | 73    | 100 | 0,057   |
| Bermutu                | 3          | 13,0 | 20         | 87,0 | 23    | 100 |         |

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan jaminan tidak bermutu yaitu 37,0% di Puskesmas Pauh Kota Padang. Berdasarkan hasil uji uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,057 ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang. Penelitian ini didukung oleh Fannya (2025) dalam penelitiannya yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien poli umum di puskesmas Kecamatan Menteng *p-value* 0,536 ( $p > 0,05$ ) menunjukkan tidak ada hubungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Malik, dkk (2023) dalam penelitiannya dengan *p-value* 0,531 ( $p > 0,05$ ) menunjukkan tidak ada hubungan.

Menurut Parasuraman (2015), jaminan (assurance) merujuk pada bentuk jaminan yang diberikan kepada pelanggan, yang mencakup kompetensi, sikap sopan, dan sifat dapat dipercaya dari para staf. Hal ini juga mencakup kebebasan dari risiko, bahaya, maupun keraguan. Diharapkan perilaku karyawan mampu membangun kepercayaan pelanggan, serta perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam menerima layanan.

Kepuasan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas (Kotler & Keller, 2018).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan dokter kurang menunjukkan sikap meyakinkan saat memberikan pelayanan, yang dapat disebabkan oleh rendahnya kemampuan komunikasi interpersonal, keterbatasan waktu konsultasi, atau beban kerja yang tinggi. Kondisi ini berdampak pada kurangnya rasa percaya dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan medis.

**Tabel 10 Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Rawat Jalan Kota Padang**

| Empati<br>( <i>Empathy</i> ) | Kepuasan   |      | Total    |      | <i>p-value</i> |     |
|------------------------------|------------|------|----------|------|----------------|-----|
|                              | Tidak Puas | Puas |          |      |                |     |
|                              | <i>f</i>   | %    | <i>f</i> | %    | <i>n</i>       | %   |
| Tidak Bermutu                | 28         | 35,0 | 52       | 65,0 | 80             | 100 |
| Bermutu                      | 2          | 12,5 | 14       | 87,5 | 16             | 100 |

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan empati tidak bermutu yaitu 35,0% di Puskesmas Pauh Kota Padang. Berdasarkan hasil uji uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,140 ( $p > 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang.

Penelitian ini Penelitian ini didukung oleh Fannya (2025) dalam penelitiannya dengan *p-value* 0,437 ( $p > 0,05$ ) menunjukkan tidak ada hubungan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Sudirman, dkk (2024) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas

Komonji Kecamatan Palu Barat yang menemukan bahwa tidak ada hubungan empati dengan kepuasan pasien  $p\text{-value}$  0,785 ( $p>0,05$ ).

Menurut Parasuraman (2015), empati adalah sikap tulus dan perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan mereka secara mendalam. Perusahaan diharapkan memiliki pemahaman dan wawasan yang baik tentang pelanggan, mampu mengenali kebutuhan mereka secara spesifik, serta menyediakan jam operasional yang sesuai dan nyaman bagi pelanggan.

Kepuasan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas (Kotler & Keller, 2018).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi empati perlakuan staf atau dokter yang belum memberikan kesan yang baik kepada pasien disebabkan oleh kurangnya sikap empati, keramahan, serta keterampilan komunikasi dalam berinteraksi dengan pasien. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan dan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

**Tabel 10 Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pauh Kota Padang**

| Bukti Fisik<br>( <i>Tangible</i> ) | Kepuasan   |      | Puas     |      | Total    |     | <i>p-value</i> |
|------------------------------------|------------|------|----------|------|----------|-----|----------------|
|                                    | Tidak Puas |      |          |      |          |     |                |
|                                    | <i>f</i>   | %    | <i>f</i> | %    | <i>n</i> | %   |                |
| Tidak Bermutu                      | 23         | 52,3 | 21       | 47,7 | 44       | 100 | 0,001          |
| Bermutu                            | 7          | 13,5 | 45       | 86,5 | 52       | 100 |                |

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien yang tidak puas lebih banyak menyatakan daya tanggap tidak bermutu yaitu 52,3% di Puskesmas Pauh Kota Padang. Berdasarkan hasil uji  $\chi^2$  didapatkan  $p\text{-value}$  0,001 ( $p<0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Esi (2024) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024  $p\text{-value}$  0,000 ( $p<0,05$ ). Serta penelitian Elvina dkk (2023) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Alam  $p\text{-value}$  0,021 ( $p<0,05$ ).

Menurut Parasuraman (2015), bukti fisik (*tangible*) merupakan aspek yang berkaitan dengan tampilan fisik fasilitas, peralatan, serta materi yang digunakan oleh perusahaan, termasuk juga penampilan dari para karyawannya.

Kepuasan merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dirasakan

seseorang setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja tersebut tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas (Kotler & Keller, 2018).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi bukti fisik bahwa kurangnya kebersihan dan kerapian ruang tunggu disebabkan oleh minimnya perhatian petugas terhadap standar kebersihan serta belum optimalnya sistem pengawasan dan pemeliharaan fasilitas. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kenyamanan pasien dan persepsi negatif terhadap mutu pelayanan.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan 31,3% pasien menyatakan tidak puas, 81,3% menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 80,2% pasien menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 76,0% pasien menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 83,3% pasien menyatakan dimensi empati tidak bermutu, 45,8% pasien menyatakan bukti fisik tidak bermutu. Hasil uji statistik diketahui terdapat hubungan kehandalan ( $p=0,020$ ) dan bukti fisik ( $p=0,001$ ) dengan kepuasan pasien dan tidak ada hubungan daya tanggap ( $p=0,178$ ) jaminan ( $p=0,57$ ), empati ( $p=0,140$ ) dengan kepuasan pasien dengan.

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti hubungan dimensi daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan pasien, yang juga menunjukkan hasil signifikan di beberapa penelitian sebelumnya namun tidak signifikan dalam penelitian ini dan juga disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi pada perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hingga publikasi penelitian ini.

### **REFERENSI**

- A, Kurniati Dan F. Efendi. (2012). *Kajian Sdm Kesehatan Di Indonesia*. Jakarta: Sulemba Medika.
- Agung Akbar. (2019). *Buku Ajar Konsep-Konsep Dasar Dalam Keperawatan Komunitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aiken, L.H., Et Al. (2017). *Kepuasan Pasien Dengan Perawatan Rumah Sakit Dan Perawat Di Inggris*.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Azmi, M. U. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kehandalan, Daya Tanggap Dan Empati Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Merpati Rsup Dr Kariadi*. Semarang: Universitas Muhammadiyah Semarang.
- A. Parasuraman. (2015) *Servqual*. Journal Of Retailing. Vol.64.1:12-37.
- Alifah, F. N (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lempake*. 1-13.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Esi. (2024). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sioban Kabupaten Kepulauan Mentawai Tahun 2024*.

- 205 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang – Jelita nur Hakim, Fanny Ayudia, Febriyanti Nursya  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i2.42>
- Elvina, M., Wardiati, W., & Lastri, S. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh Tahun 2023*. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6686–6693.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service Quality And Satisfaction*. Yogyakarta : Andi. Fathiannisa, P (2020). *Strategi Humas Dan Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Ikon*, Xxvi (3).
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 151 Tahun (2000) Tentang Upaya Kesehatan Dasar Di Puskesmas.
- Kotler, Kaller. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Kurniati, Anna Dan Ferry Effendi. (2012). *Kajian Sdm Kesehatan Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Medika. Kemenkes Ri. Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan Tahun 2012*.
- Nur & Simanjorang. (2020). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Iza Karawang*. Banda Aceh: Universitas Ubudiah Indonesia
- Nursalam, P. P. (2023) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5*. Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 2 Tahun (2023) Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah No 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 4 Tahun (2019) Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Pohan. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas*. 1-23
- Profil Kesehatan Kota Padang Tahun (2023) Oleh Dinas Kesehatan Kota Padang. Puskesmas Pauh. (2024). *Profil Puskesmas Pauh Tahun 2024*. Puskesmas Pauh. Peraturan Menteri Kesehatan Ri. No 6 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan Minimal. Pohan, (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Egc.
- Parasuraman, (2015). Servqual. *Journal Of Retailing*. Vol. 1 : 12-37.
- Ruly & Nurul. (2021). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Adab Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Pt Alfabet.
- Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan Relationship Quality Health Service With Patient Satisfaction In Rias Health Center South Bangka Regency*. 8(3), 493–499.
- Vanchapo, Antonius Rino. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wanarto,G. B.(2013). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Oleh Pelanggan*. Jakarta Timur: Trans Info Media.