



APPLICARE JOURNAL

Volume 2 Nomor 4 Tahun 2025

Halaman : 259 - 270

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

Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Widya Khairunnisa¹, Wilda Tri Yuliza², Bustami³

Universitas Alifah Padang, Indonesia¹²³

e-mail : widiakhairunnisa12@gmail.com¹, wildatriyuliza@gmail.com², bustami1951@gmail.com³

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Puskesmas Nanggalo dari tahun 2021-2023 mengalami penurunan jumlah kunjungan sebanyak 28%. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Agustus 2025, pengumpulan data dilakukan 29 April – 9 Mei 2025. Populasi yaitu pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Nanggalo, jumlah sampel 96 responden diambil secara *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan wawancara. Analisa data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji statistic yaitu uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan 21,9% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, 32,3% menyatakan dimensi bukti langsung tidak bermutu 38,5% menyatakan dimensi kehandalan tidak bermutu, 52,1% menyatakan dimensi daya tanggap tidak bermutu, 52,1% menyatakan dimensi jaminan tidak bermutu, 35,4% menyatakan dimensi empati tidak bermutu. Terdapat hubungan bukti langsung ($p=0,006$), kehandalan ($p=0,003$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,045$), dan empati ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo tahun 2025. Terdapat hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Puskesmas, Rawat Jalan

ABSTRACT

Quality health services are an important factor in determining patient satisfaction. Nanggalo Health Center from 2021-2023 experienced a decrease in the number of visits by 28%. The purpose of the study was to determine the relationship between the dimensions of health service quality and the level of outpatient satisfaction at Nanggalo Health Center in 2025. This study is a quantitative study with a cross-sectional design. The study was conducted in March-August 2025 data collection was carried out from 29 April to 9 May 2025. The population was outpatients visiting Nanggalo Health Center, the number of samples was 96 respondents taken by Accidental Sampling. Data collection using questionnaires with interviews. Data analysis using univariate analysis and bivariate analysis using statistical tests, namely the Chi-square test. The results of the study showed that 21.9% stated that they were dissatisfied with health services, 32.3% stated that the direct evidence dimension was of poor quality, 38.5% stated that the reliability dimension was of poor quality, 52.1% stated that the responsiveness dimension was of poor quality, 52.1% stated that the assurance dimension was of poor quality, 35.4% stated that the empathy dimension was of poor quality. There is a relationship between direct evidence ($p = 0.006$), reliability ($p = 0.003$), responsiveness ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.045$), and empathy ($p = 0.000$) with patient satisfaction at the Nanggalo Health Center in 2025. There is a relationship between the dimensions of health service quality and the level of satisfaction of outpatients at the Nanggalo Health Center.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, community health center

Copyright (c) 2025 Widya Khairunnisa, Wilda Tri Yuliza, Bustami

Corresponding author :

Address : Universitas Alifah Padang

Email : widiakhairunnisa12@gmail.com

Phone : 085263351568

DOI : <https://doi.org/10.37985/apj.v2i4.50>

ISSN 3047-5104 (Media Online)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang dilakukan baik secara mandiri maupun bersama sama untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan perseorangan, kelompok dan atau pun masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah melalui fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat seperti puskesmas (Nurelah dkk, 2022).

Puskesmas atau pusat kesehatan masyarakat berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat kecamatan. Puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Jumlah puskesmas di Indonesia pada tahun 2024 adalah 10.212 puskesmas, yang terdiri dari 4.234 puskesmas rawat inap dan 5.978 puskesmas non rawat inap (Kementerian Kesehatan Indonesia Tahun 2024).

Mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar tercapainya kepuasan pasien sehingga pasien loyal terhadap pelayanan yang diberikan puskesmas dan mutu pelayanan tergantung dari harapan masyarakat yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu alat ukur keberhasilan dari kualitas pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sebaliknya apabila pasien tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapannya maka muncul ketidakpuasan. Menurut Rangkuti (2003) yang dikutip oleh (Nursalam, 2017) ada enam faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan, yaitu: perbedaan antara harapan dan kenyataan, layanan yang tidak memadai selama proses menikmati jasa, sikap personel yang tidak memadai, kondisi fisik lingkungan yang kurang mendukung, biaya yang dianggap terlalu tinggi, promosi harga tidak sesuai.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi mutu menurut Parasuraman dkk, meliputi: *Responsiveness* (cepat tanggap), merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan Kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Assurance* (jaminan), berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pelanggan. *Empathy* (empati), terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus dari staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat. *Tangible* (bukti langsung), dalam hal ini pengguna jasa menggunakan indranya untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima, misal ruang pasien yang bersih, nyaman dan seragam staf yang bersih (Muninjaya, 2015).

Puskesmas di Sumatera Barat berjumlah 280 unit terdiri dari 109 layanan rawat inap dan 171 layanan rawat jalan. 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 tahun 2023 kembali menurun menjadi 2.563.770 kunjungan. Puskesmas yang angka kunjungan rawat jalan menurun selama 3 tahun berturut-turut yaitu Puskesmas Nanggalo sebanyak 54.370 kunjungan disusul Puskesmas Pegambiran 102.456 kunjungan dan Puskesmas Ulak Karang 35.552 kunjungan (Dinas Kesehatan Kota Padang tahun 2023). Berdasarkan data laporan tahunan Puskesmas Nanggalo adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2021 sebanyak 77.407 kunjungan, menurun pada tahun 2022 menjadi 75.047 kunjungan dan pada tahun 2023 menurun sebanyak 28% menjadi 54.370 kunjungan (Puskesmas Nanggalo Tahun 2023).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yaitu Nuryanti (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo mendapatkan hasil 53,2% yang artinya pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di Puskesmas. Puskesmas Nanggalo memiliki 12 jenis pelayanan yang terdiri dari Poli Umum, Poli Lansia, Poli Gigi, Poli Anak, Poli KIA/KB, Apotek/Farmasi, Imunisasi, Laboratorium, Unit Gawat Darurat, Pelayanan Persalinan, Konsultasi Gizi, dan Pelayanan KIE/Promkes. Puskesmas Nanggalo memiliki Akreditasi Paripurna. Berdasarkan ulasan salah satu pasien yang berobat di Puskesmas Nanggalo menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak ramah dan kurang cekatan (Puskesmas Nanggalo Tahun 2025).

Berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan tanggal 31 Januari 2025 terhadap 10 responden, didapatkan data pada aspek dimensi mutu keandalan (*reliability*) 8 responden menyatakan bahwa dokter tidak selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan, pada aspek dimensi mutu daya tanggap (*responsiveness*) 7 responden menyatakan petugas kurang memberikan penyuluhan atau binaan secara baik dan teratur, pada aspek dimensi mutu jaminan (*assurance*) 6 responden menyatakan perilaku petugas kurang menimbulkan rasa nyaman, pada aspek dimensi mutu empati (*empathy*) 7 responden menyatakan petugas kurang meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, pada aspek dimensi mutu bukti langsung (*tangible*) 5 responden menyatakan petugas kurang menjaga penampilan dan kerapian.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Nanggalo tahun 2025.

METODE

Penelitian ini membahas tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas nanggalo tahun 2025. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan pasien dan variable independen adalah dimensi mutu pelayanan bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Nanggalo pada bulan Maret-Agustus Tahun 2025, pengumpulan data dilakukan pada tanggal 29 April - 9 Mei Tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Nanggalo dengan jumlah sampel 96 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Data didapat menggunakan kuesioner dengan cara wawancara. Analisa data menggunakan analisis univariat dengan melihat distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Kepuasan Pasien

Tabel 1
Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Kepuasan	F	%
Tidak Puas	21	21,9
Puas	75	78,1
Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 96 pasien didapatkan bahwa 21 (21,9%) orang menyatakan tidak puas di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini didukung Rohma,dkk (2022) berjudul hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas haurgeulis kabupaten indramayu didapatkan 45,3% pasien menyatakan tidak puas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Ismana, (2020) yang berjudul hubungan antara lima dimensi mutu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien yang menemukan 30,1% pasien tidak puas.

Menurut Kotler & Keller (2018) kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kekecewaan yang dialami seseorang setelah melakukan perbandingan antara apa yang mereka rasakan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dengan harapan-harapan yang dimiliki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas yang dirasakan ketika produk atau layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi yang ada.

Menurut asumsi peneliti hasil tersebut didapatkan karena perilaku komunikasi yang kurang empati, atau cara penyampaian informasi yang terkesan terburu-buru atau kurang jelas. Hal ini dapat menurunkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan, meskipun aspek lainnya seperti kelengkapan fasilitas telah terpenuhi. Dengan demikian, peningkatan mutu pada dimensi jaminan, khususnya perilaku petugas, menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pasien di Puskesmas.

b. Dimensi Bukti Langsung (*tangible*)

Tabel 2

Dimensi Mutu Bukti Langsung (*tangible*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	F	%
Tidak Bermutu	31	32,3
Bermutu	65	67,7
Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 31 pasien (32,3%) menyatakan bukti langsung (*tangible*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Elvina, Dkk (2023) yang menyatakan bahwa 49,2% bukti langsung tidak bermutu dan penelitian Muttaqin, dkk (2024) yang berjudul hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan bahwa 48,4% bukti langsung tidak bermutu.

Menurut Kotler dan Keller (2018), bukti langsung merujuk pada tampilan fisik dari layanan suatu perusahaan, termasuk kondisi fasilitas, peralatan, staf, kebersihan, kerapian, serta alat komunikasi yang digunakan. Bukti langsung mencakup berbagai aspek seperti bangunan, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Bukti langsung berfungsi sebagai wajah sebenarnya yang akan mencerminkan identitas suatu organisasi dan juga berperan dalam menciptakan kesan awal bagi pelanggan. Selain itu, perusahaan harus memperhatikan penampilan fisik dari manajer dan karyawan, termasuk cara berpakaian yang sopan.

Menurut asumsi peneliti hasil tersebut didapatkan karena kamar mandi dan toilet yang sering kotor, tidak dibersihkan secara rutin, berbau tidak sedap dan juga fasilitas didalam kamar mandi, seperti air, sabun,tisu yang tidak tersedia atau rusak.

c. Dimensi Mutu Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 3

Dimensi Mutu Kehandalan (*Reliability*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	F	%
Tidak Bermutu	37	38,5
Bermutu	59	61,5
Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 37 pasien (38,5%) menyatakan kehandalan (*reliability*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Walukow, dkk (2024) yang berjudul hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas pineleng kabupaten minahasa yang menyatakan bahwa 45,6 % kehandalan tidak bermutu dan penelitian Sutinbuk, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias didapatkan bahwa 46% kehandalan tidak bermutu.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kehandalan merupakan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan. Setiap jenis layanan harus memiliki keandalan, yang berarti setiap karyawan diharapkan memiliki pengetahuan, keterampilan, *Applicare Journal Vol 2 No 4 Tahun 2025*

kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan dapat menghasilkan layanan yang memuaskan, tanpa adanya keluhan atau kesan negatif dari masyarakat atas layanan yang diterima.

Menurut asumsi peneliti hasil tersebut didapatkan karena petugas yang kurang jelas memberikan informasi terkait jadwal dokter. Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan menunjukkan profesionalisme terhadap standar pelayanan yang diberikan. Ketika hal ini tidak terpenuhi, pasien merasa diabaikan dan mengalami ketidaknyamanan, terutama bagi pasien rawat jalan yang biasanya memiliki waktu terbatas. Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa ketidakpenuhan waktu dokter merupakan salah satu indikator rendahnya mutu pada dimensi kehandalan terhadap ketidakpuasan pasien.

d. Dimensi Mutu Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4

Dimensi Mutu Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	F	%
Tidak Bermutu	50	52,1
Bermutu	46	47,9
Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 50 pasien (52,1%) menyatakan daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Elvina, dkk (2023) yang menyatakan bahwa 67,7% daya tanggap tidak bermutu dan penelitian Sutinbuk, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias didapatkan bahwa 52,7% daya tanggap tidak bermutu.

Menurut Kotler & Keller (2018) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Menurut asumsi peneliti hasil tersebut didapatkan karena keterbatasan waktu dan beban kerja petugas yang tinggi, sehingga penyuluhan menjadi tidak prioritas dalam pelayanan sehari-hari. Selain itu, kurangnya kesadaran petugas tentang pentingnya edukasi kesehatan bagi pasien juga dapat berkontribusi terhadap rendahnya kualitas penyuluhan.

e. Dimensi Mutu Jaminan (*assurance*)

Tabel 5

Dimensi Mutu Jaminan (*assurance*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Jaminan (<i>assurance</i>)	F	%
Tidak Bermutu	50	52,1
Bermutu	46	47,9
Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 50 pasien (52,1%) menyatakan jaminan (*assurance*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Elvina, dkk (2023) menyatakan bahwa 56,9% jaminan tidak bermutu dan penelitian Litik, dkk (2021) yang berjudul hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas lurasaki kabupaten timor tengah utara didapatkan bahwa 60,9% jaminan tidak bermutu.

Menurut Parasuraman dalam Bustami (2011) Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan, sikap sopan, keandalan, serta terhindar dari ancaman dan risiko. Prinsip etika dalam komunikasi ketika melayani pelanggan bertujuan untuk menghindari penipuan dan kebohongan saat mempromosikan produk atau layanan dari sebuah perusahaan.

Menurut asumsi peneliti hasil tersebut didapatkan karena petugas bersikap terburu-buru, tidak memperhatikan kebutuhan pasien, atau tidak menjelaskan prosedur dengan baik, pasien akan merasa diabaikan atau tidak dihargai, hal ini bisa disebabkan oleh beban kerja petugas yang tinggi.

f. Dimensi Mutu Empati (*empathy*)

Tabel 6

Dimensi Mutu Empati (*empathy*) Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Empati (<i>empathy</i>)	F	%
Tidak Bermutu	34	35,4
Bermutu	62	64,6
Total	96	100

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebanyak 34 pasien (35,4%) menyatakan empati (*Empathy*) tidak bermutu di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Kuntoro, dkk (2023) yang berjudul kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas kretek bantul yogyakarta yang menyatakan bahwa 29% empati tidak bermutu dan penelitian Sutinbuk, dkk (2023) didapatkan bahwa 43,3% empati tidak bermutu.

Empati yang mencakup kemampuan untuk menjalin komunikasi yang efektif dan mengenali kebutuhan konsumen. Dalam konteks ini, karyawan bisa menempatkan diri pada posisi pelanggan, yang dapat terlihat dari kemudahan dalam membangun hubungan dan komunikasi, termasuk perhatian kepada konsumen, serta kemampuan untuk mengerti kebutuhan mereka.

Menurut asumsi peneliti hasil tersebut didapatkan karena banyaknya jumlah pasien yang dilayani oleh petugas dan kurangnya waktu yang diluangkan untuk berkomunikasi dapat menyebabkan pasien merasa tidak dipahami serta berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

2. Analisis Bivariat

Tabel 7
Hubungan Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Kepuasan				Total	<i>p</i> -value		
	Tidak Puas		Puas					
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%				
Tidak Bermutu	12	38,7%	19	61,3%	31	100%		
Bermutu	9	13,8%	56	86,2%	65	100%		
Total	21		75		96	100%		

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan bukti langsung tidak bermutu yaitu 12 pasien (38,7%) dibandingkan bukti langsung bermutu yaitu 9 pasien (13,8%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan *p*-value 0,006 (*p*<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Hawari, (2021) yang berjudul hubungan hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas padang selasa kecamatan ilir barat kota palembang tahun 2021 yang menyatakan bahwa ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien *p*-value 0,000 (*p*<0,05) dan penelitian Sutinbuk, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias didapatkan ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien *p*-value 0,000 (*p*<0,05). Menurut Parasuraman dkk, (1998) Standar pelayanan kesehatan menekankan pentingnya perhatian dan kepedulian petugas terhadap setiap pelanggan, serta pemahaman terhadap kebutuhan mereka. Petugas juga diharapkan selalu mudah dihubungi kapan saja pelanggan memerlukan bantuan.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian pada dimensi bukti langsung belum memenuhi harapan pasien dikarenakan salah satunya petugas kurang menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet. Oleh karena itu diharapakan kepada pihak manajemen puskesmas perlu meningkatkan pengawasan rutin terhadap kebersihan toilet dan kamar mandi, serta fasilitas toilet dan kamar mandi harus dilengkapi dengan perlengkapan dasar seperti sabun, tisu, air bersih, tempat sampah, dan pengharum ruangan.

Tabel 8
Hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan				Total	<i>p</i> -value		
	Tidak Puas		Puas					
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%				
Tidak Bermutu	14	37,8%	23	62,2%	37	100%		
Bermutu	7	11,9%	52	88,1%	59	100%		
Total	21		75		96	100%		

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan kehandalan tidak bermutu yaitu 14 pasien (37,8%) dibandingkan kehandalan bermutu yaitu 7 pasien (11,9%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan *p*-value 0,003 (*p*<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Seti dkk, (2024) yang berjudul hubungan mutu pelayanan

kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas parigi kabupaten muna tahun 2024 yang menyatakan ada hubungan kehandalan dengan kepuasaan pasien *p-value* 0,000 (*p*<0,05) dan penelitian Permatasari dkk, (2024) yang berjudul hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas karanganyar didapatkan bahwa ada hubungan kehandalan dengan kepuasaan pasien *p-value* 0,003 (*p*<0,05). Menurut Parasuraman Dkk, (1998) dimensi kehandalan (*reliabilitas*) mencerminkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas, dalam memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang didapatkan pada dimensi kehandalan salah satunya dokter tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak Manajemen Puskesmas lebih memperhatikan aspek ketepatan waktu pelayanan, khususnya pada jadwal praktik dokter. Keterlambatan kehadiran dokter dapat menurunkan kepercayaan, serta menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien yang sudah menunggu. Maka dari itu, disarankan agar dibuat sistem monitoring kedatangan dokter secara rutin serta komunikasi yang lebih baik kepada pasien jika terjadi keterlambatan. Upaya ini penting untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas.

Tabel 9
Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kepuasan				Total	<i>p-value</i>		
	Tidak Puas		Puas					
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%				
Tidak Bermutu	18	36,0%	32	64,0%	50	100%		
Bermutu	3	6,5%	43	93,5%	46	100%		
Total	21		75		96	100%		

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan daya tanggap tidak bermutu yaitu 18 pasien (36,0%) dibandingkan daya tanggap bermutu yaitu 3 pasien (6,5%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,000 (*p*>0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Sety Dkk, (2024) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas parigi kabupaten muna tahun 2024 yang menyatakan bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasaan pasien *p-value* 0,000 (*p*<0,05) dan penelitian Sutinbuk, dkk (2023) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias didapatkan bahwa ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien *p-value* 0,000 (*p*<0,05).

Menurut Parasuraman Dkk, (1998) dimensi daya tanggap adalah salah satu ukuran yang sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, yang menunjukkan kecepatan atau kesiapsiagaan tenaga medis dalam membantu pasien dan keluarganya. Unsur ini mencakup seberapa cepat petugas melayani pasien, kecepatan dalam menangani administrasi atau transaksi layanan, serta kesiapan dan kemampuan untuk menangani keluhan pasien dengan cepat dan tepat.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian yang didapatkan pada dimensi daya tanggap masih ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien, salah satunya adalah kurangnya upaya petugas dalam melakukan penyuluhan secara teratur. Oleh karena itu, disarankan agar penyedia layanan kesehatan meningkatkan kualitas komunikasi dan penyuluhan kepada pasien. Salah satu tindakan yang bisa dilakukan adalah dengan merencanakan kegiatan penyuluhan secara berkala, baik secara langsung di ruang tunggu maupun melalui media digital seperti poster.

Tabel 10
Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan				Total	<i>p</i> -value		
	Tidak Puas		Puas					
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%				
Tidak Bermutu	15	30,0%	35	70,0%	50	100%		
Bermutu	6	13,0%	40	87,0%	46	100%		
Total	21		75		96	100%		

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan jaminan tidak bermutu yaitu 15 pasien (30,0%) dibandingkan jaminan bermutu yaitu 6 pasien (13,0%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan *p*-value 0,045 (*p*<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Elvina, dkk (2023) menyatakan bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasaan pasien *p*-value 0,001 (*p*<0,05) dan penelitian Assa Dkk, (2025) yang berjudul pengaruh reliability, responsiveness, assurance, emphathy dan tangible terhadap kepuasan pasien di rsud geneng didapatkan bahwa ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien *p*-value 0,004 (*p*<0,05).

Menurut Yana, Dkk (2023) Dimensi jaminan dalam pelayanan kesehatan sangat berkaitan dengan kemampuan para tenaga kesehatan untuk membangun rasa percaya pasien terhadap layanan yang mereka tawarkan. Jaminan ini meliputi faktor-faktor penting seperti keahlian tenaga medis (pengetahuan dan keterampilan yang cukup), kesopanan dalam berkomunikasi, dapat diandalkan. Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian pada dimensi jaminan belum memenuhi harapan pasien salah satunya perilaku petugas kurang menimbulkan rasa nyaman. Oleh karena itu disarankan kepada manajemen layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam sikap, komunikasi, dan empati terhadap pasien.

Tabel 11
Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025

Empati (<i>Empathy</i>)	Kepuasan				Total	<i>p</i> -value		
	Tidak Puas		Puas					
	<i>F</i>	%	<i>F</i>	%				
Tidak Bermutu	16	47,1%	18	52,9%	34	100%		
Bermutu	5	8,1%	57	91,9%	62	100%		
Total	21		75		96	100%		

Berdasarkan tabel diketahui bahwa proporsi pasien yang tidak puas lebih banyak ditemukan pada pasien yang menyatakan empati tidak bermutu yaitu 16 pasien (47,1%) dibandingkan empati bermutu yaitu 5 pasien (8,1%). Berdasarkan uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,000 (*p*<0,05), maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Puskesmas Nanggalo Tahun 2025. Penelitian ini didukung oleh Rohman Dkk, (2022) yang berjudul hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat jalan di puskesmas haurgeulis kabupaten indramayu 2022 yang menemukan ada hubungan empati dengan kepuasan pasien *p-value* 0,000 (*p*<0,05). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Velanda Dkk, (2024) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas rias kabupaten bangka selatan yang menemukan bahwa ada hubungan empati dengan kepuasan pasien *p-value* 0,000 (*p*<0,05).

Menurut Parasuraman Dkk, (1998) Dimensi empati dalam kualitas layanan kesehatan mencerminkan perhatian yang bersifat personal dan individual yang diberikan oleh institusi kesehatan, seperti rumah sakit atau puskesmas, kepada pasien dan keluarganya. Empati ini terlihat dari tingkat kemudahan pasien dalam mengakses layanan, kemampuan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan baik, serta perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien.

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian pada dimensi empati belum memenuhi harapan pasien salah satunya petugas kurang meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien. Oleh karena itu diharapkan perlu adanya pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas kesehatan secara rutin, agar mereka dapat menyampaikan informasi dengan baik, mendengarkan keluhan pasien dengan aktif, serta membangun hubungan yang lebih dekat dan empatik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan 21,9% pasien menyatakan tidak puas, 32,3% pasien menyatakan dimensi bukti langsung (*tangible*) tidak bermutu, 38,5% pasien menyatakan dimensi kehandalan (*reliability*) tidak bermutu, 52,1% pasien menyatakan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) tidak bermutu, 52,1% pasien menyatakan dimensi jaminan (*assurance*) tidak bermutu, 35,4% pasien menyatakan dimensi empati (*empathy*) tidak bermutu. Hasil uji statistik diketahui terdapat hubungan hubungan bukti langsung (*tangible*) (*p*=0,006), kehandalan (*reliability*) (*p*=0,003), daya tanggap (*responsiveness*) (*p*=0,000), jaminan (*assurance*) (*p*=0,045), empati (*empathy*) (*p*=0,000) dengan kepuasan pasien.

Diharapkan bagi peneiti selanjutnya dapat meneliti pengaruh kualitas pelayanan kepuasan pasien rawat inap dan di kembangkan dengan variabel yang berbeda agar dapat menggali lebih dalam mengenai kualitas pelayanan pasien rawat inap.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi pada penelitian ini dari awal hingga penelitian ini selesai.

REFERENSI

- A Litik, S. K., & Waty Sirait, R. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Pazih_Pergizi Pangan Dpd Ntt*, 10(2), 94–107.
- Agung, A. (2019). *Buku Ajar Konsep-Konsep Dalam Keperawatan Komunitas*. Deepublish. Yogyakarta
- Ahmad Dkk. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193–204. <Https://Doi.Org/10.51933/Health.V6i2.546>
- Ali, P. B., & Et Al. (2018). Pengaruh Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskemas. In *Direktorat Kesehatan Dan Gizi Masyarakat*.
- Ayu (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Bariya, U. K., Rosyidah, R., & Hidayat, M.S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit : Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(4), 547 -555. <Https://doi.org/10.22487/htj.v1oi4.1213>
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2023). Profil Kesehatan Kota Padang Tahun 2023. Dinas Kesehatan Kota Padang.
- Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. (2019). Standar Akreditasi Puskesmas . *Kemenkes RI, April, 13-16*
- 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. <Https://Doi.Org/10.31004/Jkt.V4i4.22282>
- Fauziah Kurnia Permatasari, Wahyu Ratri Sukmaningsih, & Sinta Novratilova. (2024). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Karanganyar. *Journal Health Information Management Indonesian (Jhimi)*, 3(1), 41–46. <Https://Doi.Org/10.46808/Jhimi.V3i1.91>
- Gurning, F. P., & Pratama, M. Y. (2017). (2017). *Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (1st Ed.)*.
- Hawari, A. (2021). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Padang Selasa Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang Tahun 2021*.
- Ismana, M. F. (2020). Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 6(2), 708–715. <Https://Doi.Org/10.38165/Jk.V6i2.151>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2024. *Profil Kesehatan Tahun 2023* (2024). 1–239.
- Kuntoro, D. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <Https://Doi.Org/10.22146/Jkesvo.30327>
- Kurniawan, D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten Bengkulu Utara. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan D6 Ketahun Kabupaten*

Bengkulu Utara, 10(1), 1–52. <Https://Doi.Org/10.21608/Pshj.2022.250026>

- M, R. F., Sety, L. O. M., & Hartoyo, A. M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Parigi Kabupaten Muna Tahun 2024. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)*, 5(2), 238–247. <Http://Jakp.Fisip.Unand.Ac.Id/Index.Php/Jakp/Article/View/139>
- Makmun, A. (2022). Peningkatan Kualitas Rumah Sakit Di Kota Makassar. In *Nas Media Pustaka*.
- Muninjaya, G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran.
- Mulfiyanti, D. dan Satriana, A. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien. *Internasioanal Journal of Public Health Excellence (IJPHE)*, 2 (1): 376-380
- Nuriyanti, P. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Nanggalo Tahun 2023. *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang*.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 47 Tahun 2018. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018. *Procedia Manufacturing*, 1(22 Jan), 1–17.
- Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. *Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65(879)*, 2004–2006.
- Pohan. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian*.
- Reza, K. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. 6
- Rohman. (2022). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Haurgeulis Kabupaten Indramayu 2022. *Journal Of Nursing Practice And Education*, 3(01), 69–78. <Https://Doi.Org/10.34305/Jnpe.V3i01.591>
- Situmorang, M., Larasty, G., & D-Iii, P. S. (2023). *Analisis Umum Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Klinik Utama X Tahun 2022*. 17(April), 874–881.
- Prajitno, S. (2021). *Dasar-Dasar Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Tjiptono, F. (2016). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. In *Manajemen*. Andi.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien* Penerbit : *Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Velanda, V., Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 493–499. <Https://Doi.Org/10.31943/Afiasi.V8i3.308>
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., Kandou, G. D., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4), 62–66.