



# APPLICARE JOURNAL

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2026

Halaman 463 - 476

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

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Puja Akhiari<sup>1</sup>✉, Nizwardi Azkha<sup>2</sup>, Alkafi<sup>3</sup>

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

Email: [puajup31@gmail.com](mailto:puajup31@gmail.com)<sup>1</sup>, [nizwardiazkha@gmail.com](mailto:nizwardiazkha@gmail.com)<sup>2</sup>, [Maheekafi@gmail.com](mailto:Maheekafi@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat (UKM) dan upaya kesehatan perseorangan (UKP) di wilayah kerjanya, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Menurut Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2023 Puskesmas yang memiliki kunjungan rendah yaitu, Puskesmas Ambacang dengan tingkat kunjungan (1,3). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025. Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain cross sectional. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-Agustus dan pengumpulan data dilakukan pada 02 Juni sampai 22 Juni 2025 di Puskesmas Ambacang. Teknik pengumpulan data acidental sampling dengan pengambilan data berdasarkan siapa yang kebetulan ada dan dirasa cocok sesuai dengan kriteria. Teknik analisis data dengan univariat dan bivariate dengan uji Chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 57,3% pasien yang tidak puas dan sebanyak 24% pasien mempersepsikan tidak bermutu terhadap pelayanan kesehatan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang. Untuk itu disarankan kepada Puskesmas Ambacang agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan fasilitas, memberikan pembinaan kepada petugas agar lebih ramah.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Puskesmas Rawat Jalan.**

### ABSTRACT

*Community Health Centers (Puskesmas) are first-level health care facilities that provide public health services (UKM) and individual health services (UKP) within their working areas, prioritizing promotive and preventive efforts. According to the Padang City Health Office, in 2023, the Community Health Centers with the lowest visitor rates were Ambacang Community Health Center with a visit rate of 1.3. The purpose of this study was to determine the relationship between healthcare service quality and outpatient satisfaction at Ambacang Community Health Center in Padang City in 2025. This research is a quantitative study with a cross sectional design. The research was conducted from June 2 to June 22, 2025 at the Ambacang Health Center. Data analysis techniques with univariate and bivariate with chi-square test. The results showed that 57.3% of patients were dissatisfied, and 24% perceived poor quality healthcare services. Can be concluded that there is a correlation between healthcare service quality and outpatient satisfaction at the Ambacang Community Health Center. Therefore, the Ambacang Community Health Center is recommended to further improve the quality of healthcare services by upgrading facilities, providing training to staff to be friendlier.*

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

Copyright (c) 2026 Puja Akhiari, Nizwardi Azkha, Alkafi

✉ Corresponding author :

Address : Universitas Alifah Padang

Email : [puajup31@gmail.com](mailto:puajup31@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>

ISSN 3047-5104 (Media Online)

## PENDAHULUAN

Tujuan dari pembangunan kesehatan dengan meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Arah kebijakan dan strategi pembangunan bidang kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam RPJMN 2020-2024 meningkatkan pelayanan kesehatan menuju cakupan kesehatan semesta, utamanya dalam penguatan pelayanan kesehatan dasar (Kesehatan, 2022).

Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, kualitas suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan atau melebihi harapan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan atau pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang membentuk loyalitas pasien atau pelanggan dan kepuasan (Christiani Nababan et al., 2020).

Dalam mengatasi permasalahan pelayanan kesehatan diperlukan suatu upaya evaluasi, perbaikan, dan peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan salah satunya dilakukan melalui pengukuran Indikator kualitas. Pengukuran Indikator Mutu bertujuan menilai apakah upaya yang telah dilakukan benar-benar dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan, dan juga memberikan umpan balik, transparansi publik, dan dapat digunakan sebagai pembandingan (*benchmark*) dalam mengidentifikasi best practice untuk pembelajaran (Kemenkes Nomor 30 Tahun, 2022).

Kepuasan tingkatan dari perasaan seseorang terhadap perbandingan antara hasil suatu pemahaman suatu produk dengan apa yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu memuaskan pasien. Pada saat sekarang kualitas pelayanan kesehatan masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien khususnya pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan adalah suatu yang subjektif dan dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan suatu perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang baik dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya. Kepuasan suatu reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan, yaitu tingkat perasaan setelah seseorang membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan (James Elston, 2020).

Zeithaml (Jacobis, 2015) mengemukakan terdapat 10 dimensi yang harus diperhitungkan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan.

(Jacobis, 2015) mengkristalkan kesepuluh dimensi kualitas jasa tersebut dalam 5 dimensi utama

yang kemudian disebutnya dimensi servqual. 1) Bukti fisik (*Tangible*): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, kerapian penampilan karyawan 2) Keandalan (*Reability*): kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, 3) Daya tanggap (*Responsiveness*): kemampuan para petugas untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan yang tepat, 4) Jaminan (*Assurance*): mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan, 5) Empati (*Emphaty*): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien, (Tjiptono, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian menurut (Yunike et al., 2023) mengkaji ada hubungan antara keberwujudan, keandalan, ketanggapan jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu suatu faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Putri & Nursya, 2023) hasil penelitian menunjukkan 56% pasien mempersepsikan pelayanan kesehatan tidak bermutu, 51% pasien mempersepsikan kepuasan pasien tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Hasil uji statistik diketahui p value <0,047 artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023.

Kota padang memiliki 24 puskesmas berdasarkan laporan Dinas Kesehatan Kota Padang pada tahun 2023 terdapat 4 puskesmas yang memiliki kunjungan rendah yaitu, Puskesmas Pauh dengan tingkat kunjungan (0,8), di susul Puskesmas Ambacang dengan tingkat kunjungan (1,3), Puskesmas Parak Karakah dengan tingkat kunjungan (1,1) dan Puskesmas Dadok Tunggul Hitam dengan tingkat kunjungan (1,1). Berdasarkan jumlah kunjungan rawat jalan puskesmas se-kota Padang pada tahun 2023 meningkat menjadi 2.563.770 kunjungan dari tahun 2021 1.674.455 (Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024).

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti pada 10 responden di Puskesmas Ambacang pada tanggal 17 Januari 2025 dilihat dari Puskesmas Ambacang kualitas pelayanan masing-masing dimensi meliputi bukti fisik (*tangible*) di dapatkan 5 (50%) orang yang menyatakan obat apotek di Puskesmas Ambacang tidak lengkap, empati (*emphaty*) sebanyak 5 (50%) orang yang menyatakan tenaga kesehatan yang kurang ramah, sedangkan untuk keandalan (*realibity*) 6 (60%) orang yang merasakan pelayanan yang berbelit-belit di Puskesmas Ambacang, sedangkan daya tanggap (*responsiveness*) keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap pasien sudah puas dan untuk jaminan (*assurance*) pasien sudah merasa puas atas kepercayaan yang di berikan petugas kepada pasien.

Kualitas pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan pasien dan menyebabkan pasien menggunakan kembali pelayanan tersebut, pasien dapat menjadi peran penting dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan kepuasan mereka. Maka dari itu sangat penting untuk dilakukan

penelitian mengenai ‘Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025’

## METODE

Populasi dalam penelitian adalah pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan lebih dari 2 kali kunjungan. Puskesmas Ambacang memiliki 4 kelurahan yaitu Pasar Ambacang, Anduring, Lubuk Lintah, dan Ampang. Puskesmas Ambacang sendiri terletak di Jl. Raya By Pass KM 8,5 Kel. Pasar Ambacang, Kec. Kuranji, Kota Padang (Laporan Tahunan Puskesmas Ambacang, 2023). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang, pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu seluruh pasien yang berkunjung kebetulan ada dan dirasa cocok sesuai kriteria yang ada. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*. Serta sumber data yang akan di dapatkan dari kuisioner yang akan di berikan kepada pasien dilakukan dengan wawancara dan data di dapatkan dari laporan tahunan Puskesmas Ambacang tahun 2023, Laporan Dinas Kesehatan Kota Padang. Penelitian ini di lakukan pada bulan Maret-Agustus 2025..

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Univariat

#### 1. Kepuasan Pasien

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase %
Tidak Puas	55	57,3
Puas	41	42,7
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 1 hasil penelitian diketahui bahwa dari 96 responden didapatkan 55 (57,3%) responden tidak puas dengan pelayanan di Puskesmas Ambacang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ambacang belum memenuhi harapan pasien.

Sejalan dengan penelitian Elvina et al., (2023) tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tahun 2023 hasil dari penelitian bahwa sebanyak 67,7% pasien menyatakan tingkat kepuasan pasien kurang puas di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tahun 2023.

Kepuasan seorang pasien hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan karena kepuasan pasien adalah kunci penting dalam meningkatkan quality care dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perasaan puas pasien dapat muncul dari sebagai akibat yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan oleh pasien (Andayani, 2021).

## 2. Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Kualitas	Frekuensi	Presentase %
Tidak Bermutu	30	31,2
Bermutu	66	68,8
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 2 hasil penelitian diketahui bahwa dari 96 responden didapatkan 30 (31,2%) responden mempersepsikan tidak bermutu dengan pelayanan di Puskesmas Ambacang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Puskesmas Ambacang belum memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Penurunan kualitas pelayanan kesehatan dapat menyebabkan masalah yang serius, seperti peningkatan risiko komplikasi medis, ketidakpuasan pasien, dan peningkatan biaya. Kualitas perawatan kesehatan akan membahayakan masyarakat jika kualitas pelayanan tidak dipelihara dan ditingkatkan secara terus-menerus.

Sejalan dengan penelitian Merarie et al., (2023) tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pekaum Banjarmasin tahun 2024 bahwa sebanyak 73% pasien rawat jalan menyatakan belum puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas adalah pemerintah menggunakan 5 (lima) cara. Pertama, meningkatkan akses layanan kesehatan demi kemudahan masyarakat mendapatkan akses kesehatan dengan cara meningkatkan sarana pelayanan primer seperti puskesmas ataupun klinik dan penyediaan alat-alat pendukung. Kedua, meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan dan tenaga kesehatan (nakes) melalui penyediaan standar prosedur operasional (SPO), mengembangkan kemampuan dan kecakapan tenaga kesehatan, serta pemberian akreditasi fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP). Ketiga, memperbaiki sistem rujukan agar prosesnya lebih efisien. Keempat, menyertakan Dinas Kesehatan tingkat Kabupaten/Kota maupun Provinsi untuk menyelenggarakan advokasi. Kelima, menguatkan regulasi, infrastruktur, dan pendanaan untuk menunjang peningkatan mutu pelayanan fasilitas kesehatan (Putri & Handaruan 2023).

## 3. Kehandalan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Kehandalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Kehandalam	Frekuensi	Presentase %
Tidak Bermutu	60	62,5
Bermutu	36	37,5
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 3 hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dilihat pada dimensi kehandalan dari 96 responden didapatkan lebih dari separuh 60 (62,5%) responden mempersepsikan tidak bermutu dibandingkan dengan persepsi pasien yang bermutu 36 (37,5%). Sejalan dengan penelitian Merarie et al., (2024) tentang Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas bahwa 74,0% responden mengatakan kehandalan petugas pelayanan kesehatan di puskesmas kamonji tidak puas.

Kehandalan (*reliability*) kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap empati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga keterampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Langi & Winarti, 2024).

#### 4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4. Distribusi Frekuensi responden Berdasarkan Persepsi Pasien Tentang Daya Tanggap di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Daya tanggap	Frekuensi	Presentase %
Tidak Bermutu	47	49,0
Bermutu	49	51,0
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 4 hasil penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dilihat pada dimensi daya tanggap dari 96 responden didapatkan kurang dari separuh pasien mempersepsikan 30 (31,2%) tidak bermutu dibandingkan dengan pasien yang mempersepsikan bermutu 66 (68,8%). Sejalan dengan penelitian Lahaji et al., (2020) tentang Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kotobangon bahwa (32,0%) mengatakan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Langi & Winarti, 2024).

#### 5. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Tentang Jaminan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Jaminan	Frekuensi	Presentase %
Tidak Bermutu	42	43,8
Bermutu	54	56,2
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 5 hasil penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dilihat pada dimensi jaminan dari 96 responden didapatkan kurang dari separuh yaitu pasien yang mempersepsikan tidak bermutu 42 (43,8%) dibandingkan pasien yang mempersepsikan bermutu 54 (56,2%). Sejalan dengan penelitian Chintana Salma et al., (2025) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Colomadu 1 bahwa 80,0% responden mengatakan pasien merasa tidak puas terhadap dimensi jaminan. Jaminan Kepastian (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan (Langi & Winarti, 2024).

## 6. Empati (*emphaty*)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Tentang Empati di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Empati	Frekuensi	Presentase %
Tidak Bermutu	59	61,5
Bermutu	37	38,5
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 6 hasil penelitian tentang kualitas pelayanan kesehatan dilihat pada dimensi empati dari 96 responden didapatkan 59 (61,5%) responden mempersepsikan tidak bermutu dan 37 (38,5%) mempersepsikan bermutu. Sejalan dengan penelitian Rahma et al., (2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh bahwa (64,0%) pasien mengatakan tidak bermutu terhadap pelayanan dimensi empati.

Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Empati berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam tanpa empati komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien akan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan (Langi & Winarti, 2024).

## 7. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Tentang Bukti Fisik di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025

Bukti fisik	Frekuensi	Presentase %
Tidak Bermutu	49	51,0
Bermutu	47	49,0
Total	96	100,0

Berdasarkan Tabel 7 hasil penelitian tentang mutu pelayanan kesehatan dilihat pada dimensi bukti fisik dari 96 responden didapatkan bahwa lebih dari separuh 49 (51,0%) responden mempersepsikan tidak bermutu dibandingkan pasien yang mempersepsikan bermutu 47 (49,0%). Sejalan dengan penelitian Rahma et al., (2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh bahwa bahwa 65,7% responden mayoritas mengatakan dimensi bukti fisik tidak bermutu. Bukti fisik (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak ekseternal, dimana penampilan dan kemampuan saarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi (Langi & Winarti, 2024).

## **B. Analisa Bivariat**

### **1. Hubungan kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.**

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi pasien yang mempersepsikan tidak puas tetapi tidak bermutu pada dimensi kehandalan yaitu 37 (61,7%) dibandingkan dengan respoden yang mempersepsikan tidak puas tetapi bermutu 18 (50,0%). Hasil uji statistik *Chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,365 ( $p > 0,05$ ) artinya tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang tahun 2025. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Dewi & Jihad, (2023) menyatakan bahwa Hubungan Kulitias Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Suak Ribe menyatakan bahwa diperoleh nilai *p-value* 1000 ( $\alpha > 0,05$ ) yang berarti tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Suak Ribe.

Kehandalan (*reliability*) kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap empati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga ketrampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Langi & Winarti, 2024).

### **2. Hubungan Dimensi Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025**

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi pasien yang mempersepsikan tidak puas tetapi tidak bermutu pada dimensi daya tanggap yaitu 36 (76,6%) dibandingkan dengan respoden yang

mempersiapkan tidak puas tetapi bermutu 19 (38,8%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Damayanty et al., (2023) menyatakan bahwa Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari diperoleh nilai *p-value* 0,004 ( $\alpha < 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari.

Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Langi & Winarti, 2024).

### **3. Hubungan Dimensi Jaminan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025**

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi pasien yang mempersiapkan tidak puas tetapi tidak bermutu pada dimensi jaminan yaitu 33 (78,6%) dibandingkan dengan responden yang mempersiapkan tidak puas tetapi bermutu 22 (40,7%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulastri et al., (2021) yang diperoleh tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara bahwa *p-value* 0,00 < 0,05 terdapat hubungan antara dimensi assurance dengan kepuasan pasien.

Jaminan Kepastian (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan (Langi & Winarti, 2024).

### **4. Hubungan Dimensi Empati dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025**

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi pasien yang mempersiapkan tidak puas tetapi tidak bermutu pada dimensi empati yaitu 32 (54,2%) dibandingkan dengan responden yang mempersiapkan tidak puas tetapi bermutu 23 (62,2%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,581 ( $p > 0,05$ ) artinya tidak terdapat hubungan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulastri et al., (2021) yang diperoleh tentang Faktor-

- 472 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025 – Puja Akhiari, Nizwardi Azkha, Alkafi  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>

faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bungatan diperoleh nilai *p-value* 0,948 ( $p\text{-value} > 0,05$ ), maka tidak ada hubungan antara dimensi empat dengan Kepuasan Pasien di Puskemas Bungatan Situbondo Tahun 2022.

Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Empati berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe dari hubungan-hubungan sosial kita sehari-hari, tanpa empati komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien akan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan (Langi & Winarti, 2024).

### **5. Hubungan Dimensi Bukti fisik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025**

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi pasien yang mempersepsikan tidak puas tetapi tidak bermutu pada dimensi bukti fisik yaitu 42 (85,7%) dibandingkan dengan responden yang mempersepsikan tidak puas tetapi bermutu 13 (27,7%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ( $p > 0,05$ ) artinya terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahma et al., (2023) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh diperoleh nilai *p-value* 0,045 ( $p < 0,05$ ) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh.

Bukti fisik (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal, dimana penampilan dan kemampuan saarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi (Langi & Winarti, 2024).

### **6. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025**

Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa proporsi pasien yang mempersepsikan tidak puas tetapi tidak bermutu pada kualitas pelayanan kesehatan yaitu 24 (80,0%) dibandingkan dengan responden yang mempersepsikan tidak puas tetapi bermutu 31 (47,0%). Hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rosiana H et al., (2020) yang diperoleh tentang

- 473 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025 – Puja Akhiari, Nizwardi Azkha, Alkafi  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sidorejo Kidul diperoleh nilai p-value 0,000 ( $p < 0,05$ ) artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sidorejo Kidul.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025 dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan kehandalan (*Reliability*) empati (*Emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025. Terdapat hubungan daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan di Puskesmas Ambacang Kota Padang tahun 2025.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dan telah berkontribusi pada proses pelaksanaan dan publikasi artikel ini.

## REFERENSI

- Akbar, R. F. (2019). Analisis Persepsi Pelajar Tingkat Menengah Pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus. *Edukasia: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 10(1), 189–210. <https://doi.org/10.21043/Edukasia.V10i1.791>.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 11. <https://doi.org/10.32502/Mti.V6i1.3407>
- Bawiling, E. E., Pangkreggo, S., Bawaeda, O., & Akay, T. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Lirung. *Jurnal Dharma Medika*, 5(1), 74–86. <https://doi.org/10.70524/Ts33ef31>
- Chintana Salma, N. A. (2025). *Profesi ( Profesional Islam ): Media Publikasi Penelitian ; Website : https://journals.itspku.ac.id/index.php/profesi/ Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Colomadu 1 The Correlation*. 23(1), 1–11.
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/Jkmj.V4i2.10565>
- Damayanty, S., Studi, P. S., Masyarakat Institut Teknologi Dan Kesehatan Avicenna, K., & Penulis, K. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kemaraya Kota Kendari. *Graha Medika Public Health Journal*, 2(2), 2829–1956.

- 474 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025 – Puja Akhiari, Nizwardi Azkha, Alkafi  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>
- <https://Journal.Iktgm.Ac.Id/Index.Php/Publichealth>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671.  
<https://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Jkt/Article/View/16977>
- 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>
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Simpang Iv Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21.  
<https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kalaboratif Sains*, 3(1), 1–10.
- James W, Elston D, T. J. Et Al. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Andrew's Disease Of The Skin Clinical Dermatology*.
- Kemendes Nomor 30 Tahun. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Kesehatan, K. (2022). Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Petunjuk Teknis Integrasi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas*, 1–77.
- Khoerunnisa, T., Puji, L. K. R., & Pratiwi, R. D. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Gunung Sindur. *Frame Of Health Journal*, 1(1), 1–23.
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727–735. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.796>
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. C. (2020). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *Indonesian Journal Of Public Health And Community Medicine*, 1(2), 1–5.  
[https://yankes.kemkes.go.id/lakip\\_files/direktorat\\_mutu\\_akreditasi\\_pelayanan\\_kesehatan\\_lakip\\_2020.pdf](https://yankes.kemkes.go.id/lakip_files/direktorat_mutu_akreditasi_pelayanan_kesehatan_lakip_2020.pdf)
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024. (2024).
- Lin, X., Mamun, A. Al, Yang, Q., & Masukujaman, M. (2023). Examining The Effect Of Logistics

- 475 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025 – Puja Akhiari, Nizwardi Azkha, Alkafi  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>
- Service Quality On Customer Satisfaction And Re-Use Intention. *Plos One*, 18(5 May), 1–24.  
<https://doi.org/10.1371/Journal.Pone.0286382>
- Lutfiana, A., Lestari, I. S., Annisa, K., Sarah, Puspita, R., & Rasyid, Y. (2023). Kecamatan Cilandak Dalam Meningkatkan Akreditasi Strategies Of The Cilandak Sub-District Community Health Centre ( Puskesmas ) In Improving Accreditation To The Plenary Level. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 1–14.
- Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal Of Muslim Community Health (Jmch) 2023*, 4(2), 79–88.  
<https://doi.org/10.52103/Jmch.V4i2.1206>  
<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Maila, I. El. (2021). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas.*
- Marampa, T. Junianti Rimba, Nurhayani, N., & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua Kota Makassar. *Hasanuddin Journal Of Public Health*, 3(3), 223–234. <https://doi.org/10.30597/Hjph.V3i3.21372>
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737.  
<https://doi.org/10.55681/Economina.V2i3.375>
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (N.D.). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 12(1), 153. <https://doi.org/10.26714/Jkj.12.1.2024.153-160>
- Nuraini, A., Nurmawati, I., Wijayanti, R. A., & Rachmawati, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo. *J-Remi: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(4), 471–480. <https://doi.org/10.25047/J-Remi.V2i4.2310>
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. January 2015.*
- Permenkes Ri No 19, 2024. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024*. 15(1), 37–48.
- Puskesmas, L. T. (N.D.). *Laporan Tahunan Puskesmas Ambacang 2023.*
- Putri, C. N. D., & Handaruan, F. D. Y. (2023). Peran Pemerintah Dalam Membenahi Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 71.
- Putri, A. A., & Nursya, F. (2023). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Tawar Tahun 2023 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang Tahun 2023.*
- Rahma, E. S., Lastri, S., & Hasnur, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Baiturrahman Kota Banda Aceh. *Jurnal*

- 476 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang Tahun 2025 – Puja Akhiari, Nizwardi Azkha, Alkafi  
DOI: <https://doi.org/10.37985/apj.v3i1.69>
- Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6242–6251.
- Rosiana H, P., The, A. T., Kidul, S., & Health, P. (2020). *Jurnal Kebidanan Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Patient Satisfaction At The Sidorejo Kidul Public Health. Xii(02)*, 284–291.
- Sulastri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lurasik Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Pangan Gizi Dan Kesehatan*, 10(2), 94–107. <https://doi.org/10.51556/Ejpazih.V10i2.158>
- Teddy, C. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. *In Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfacion Edisi 5*.
- Wardani, Yudhawati, Remiasa, W. (2025). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kuta Utara*. 8(1), 9.
- Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246. <https://ejournal.politeknikpratama.ac.id/index.php/termometer/article/view/2843>
- Yunike, Y., Tyarini, I. A., Evie, S., Hasni, H., Suswinarto, D. Y., & Suprpto, S. (2023). Quality Of Health Services To The Level Of Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(1), 183–189. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i1.990>
- Yunita, W. (2019). Persepsi Masyarakat Melayu Kutai Terhadap Peran Niniak Mamak Sebagai Konselor Dalam Penyelesaian Masalah Anak Kemanakan Di Desa Rambah Hilir Pasir Pengaraian.