E-ISSN: 2865-6583
P-ISSN: 2868-6298

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGALI BIMA

**Rudy Putra Panjaya[1], Bella Ivanko[2], Benedicta [3], Claudia Sophia Atria [4]**

[1]Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan Jakarta
[2]Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan Jakarta
[3]Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan Jakarta
[4]Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Pelita Harapan Jakarta

## ABSTRAK

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan. Pengalaman pasien yang positif dan peningkatan loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan merupakan dua manfaat dari layanan yang baik. Studi ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngali Bima dan kualitas layanan kesehatan yang diberikan. Dengan metodologi cross-sectional dan ukuran sampel 115 partisipan, studi ini menggunakan desain kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai alat penelitian. Dengan nilai p 0,000, temuan menunjukkan adanya hubungan yang substansial antara kepuasan pasien dan semua aspek kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat seiring dengan kualitas perawatan. Loyalitas pasien akan berkembang sebagai hasil dari kepuasan pasien yang tinggi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Pasien Rawat Jalan

## ABSTRACT

Patient satisfaction is significantly influenced by the caliber of healthcare services. Positive patient experiences and increased patient loyalty to healthcare institutions are two benefits of good service. This study sought to ascertain the connection between the degree of outpatient satisfaction at the Ngali Bima Community Health Center and the quality of healthcare services provided. With a cross-sectional methodology and a sample size of 115 participants, this study employed a quantitative design. A questionnaire was employed as a research tool. With a p-value of 0.000, the findings demonstrate a substantial association between patient satisfaction and all aspects of service quality. This suggests that patient satisfaction increases with treatment quality. Patient loyalty will develop as a result of high patient satisfaction.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Puskesmas, Outpatient

---

Korespondensi: theresiabenedicta2@gmail.com

**Pendahuluan**

Komponen kunci dalam meningkatkan kesehatan masyarakat adalah penyediaan layanan kesehatan. Selain memberikan pengobatan, layanan kesehatan juga mencakup inisiatif pencegahan, pengobatan, rehabilitasi, dan promosi yang termasuk dalam sistem kesehatan. Kemampuan fasilitas kesehatan untuk berhasil memenuhi tuntutan masyarakat sangat bergantung pada kualitas layanannya. Pasien yang menerima layanan berkualitas tinggi memiliki pengalaman yang baik, yang mendorong kesehatan fisik dan mental terbaik untuk melakukan tugas sehari-hari. (World Health Organization, 2020). [1]

Sebagai fasilitas medis kelas satu, Puskesmas sangat penting bagi akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. Puskesmas berada di garis depan layanan kesehatan primer di Indonesia, bertindak sebagai titik kontak pertama masyarakat dan membantu memperluas akses serta penggunaan layanan tersebut. [2]

Selain itu, kepuasan pasien digunakan sebagai standar kinerja fasilitas perawatan kesehatan dan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan. Salah satu metrik kunci yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas perawatan medis adalah kepuasan pasien. Pengalaman pasien dengan perawatan medis, komunikasi, dan lingkungan layanan semuanya tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan kualitas pengalaman dan layanan yang diperoleh. Selain itu, kepuasan pasien bertindak sebagai standar kinerja fasilitas perawatan kesehatan dan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan. [2]

Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata adalah lima aspek utama yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Dikembangkan oleh A. Parasuraman dkk. (1988), gagasan ini dikenal sebagai model SERVQUAL, dan masih sering digunakan dalam penelitian kualitas layanan, terutama di industri kesehatan. [3]

Data profil Puskesmas Ngali menunjukkan bahwa jumlah kunjungan rawat jalan masih relatif rendah dan bervariasi setiap bulannya. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dan harapan pasien. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami

sepenuhnya bagaimana kualitas pelayanan kesehatan memengaruhi kebahagiaan dan loyalitas pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana kepuasan pasien dan loyalitas pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngali di Bima.

**Metode Penelitian**

Data primer dan sekunder merupakan dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari responden, sedangkan profil Puskesmas Ngali Bima dan dokumen pendukung lainnya menyediakan data sekunder. Lima karakteristik utama definisi kualitas layanan Parasuraman keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan wujud nyata menjadi dasar penyusunan kuesioner penelitian.

Skala Likert lima tingkat dengan kategori berikut digunakan untuk mengukur setiap variabel: sangat setuju, setuju, agak setuju, tidak setuju, dan sedikit setuju. Kepuasan pasien merupakan variabel dependen dalam penelitian ini, sedangkan kualitas layanan kesehatan merupakan variabel independen. Baik metode univariat maupun bivariat digunakan untuk menganalisis data. Distribusi setiap variabel penelitian dan profil responden dijelaskan menggunakan analisis univariat, dan hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan diteliti menggunakan analisis bivariat dengan menggunakan uji Chi-square pada tingkat signifikansi 0,05..

Skala Likert dengan lima kategori evaluasi—sangat setuju, setuju, agak setuju, sedikit tidak setuju, dan tidak setuju—digunakan untuk mengukur variabel. Kepuasan pasien merupakan variabel dependen dalam penelitian ini, sedangkan kualitas pelayanan kesehatan merupakan variabel independen. Baik teknik univariat maupun bivariat digunakan untuk menganalisis data. Distribusi variabel penelitian dan karakteristik responden dijelaskan menggunakan analisis univariat dalam bentuk persentase dan frekuensi. Untuk memastikan hubungan antara kebahagiaan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan, analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Chi-square dengan ambang batas signifikansi 0,05.

**Hasil Penelitian**
**Distribusi Karakteristik Subyek Penelitian**

**Tabel. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin**

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| Laki-laki | 52 | 45,2 |
| Perempuan | 63 | 54,8 |
| **Total** | **115** | **100,0** |

Data diatas menujukan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 52 orang (45,2%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 63 orang (54,8%). Jumlah keseluruhan responden adalah 115 orang.

**Tabel. 2 Karakteristik berdasarkan usia**

| Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| <20 Tahun | 50 | 43,5 |
| 21-35 Tahun | 32 | 27,8 |
| >35 Tahun | 33 | 28.7 |
| **Total** | **115** | **100,0** |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 50 orang (43,5%), responden dengan usia 21-35 tahun berjumlah 32 orang (27,8%), dan responden dengan usia lebih dari 35 tahun sejumlah 33 orang (28,7%)

**Tabel. 3 Karakteristik berdasarkan usia**

| Pekerjaan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|
| PNS | 16 | 13,9 |
| Karyawan Swasta | 27 | 23,5 |
| Petani | 26 | 22,6 |
| Ibu Rumah Tangga | 22 | 19,1 |
| Lain-lain | 24 | 20,9 |
| **Total** | **115** | **100,0** |

Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. “Responden dengan pekerjaan PNS sejumlah 16 orang (13,9%), responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 27 orang (23,5%), responden dengan pekerjaan petani sejumlah 26 orang (22,6%), responden dengan pekerjaan Ibu rumah tangga sejumlah 22 orang (19,1%), dan responden dengan pekerjaan selain yang telah disebutkan sejumlah 24 orang (20,9%).”

**Tabel. 4 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien**

| Dimensi | Kualitas Pelayanan | Tidak Puas | Puas | p-value |
|---|---|---|---|---|
| Daya Tanggap | Tidak Baik | 30 | 7 | 0,000 |
| | Baik | 7 | 71 | |
| Jaminan | Tidak Baik | 33 | 9 | 0,000 |
| | Baik | 4 | 69 | |
| Empati | Tidak Baik | 32 | 11 | 0,000 |
| | Baik | 5 | 67 | |
| Bukti Langsung | Tidak Baik | 30 | 3 | 0,000 |
| | Baik | 7 | 75 | |
| Kehandalan | Tidak Baik | 29 | 21 | 0,000 |
| | Baik | 8 | 57 | |

Hasil analisis bivariat menunjukka -n hubungan yang substansial ($p < 0,05$) antara kepuasan pasien dan semua aspek kualitas layanan, termasuk daya tanggap, jaminan, empati, hal-hal yang nyata, dan keandalan. Responden yang menganggap kualitas layanan baik cenderung lebih puas daripada mereka yang menganggap kualitasnya buruk di semua parameter.

**Pembahasan**

Salah satu metrik umum untuk mengevaluasi efektivitas layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Baik pengalaman mereka selama prosedur perawatan maupun hasil perawatan yang mereka terima berdampak pada tingkat kepuasan ini. Akibatnya, lembaga kesehatan harus fokus pada kualitas layanan karena hal itu dapat memengaruhi bagaimana pasien memandang perawatan yang mereka terima. Selain itu, penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya hubungan antara kebahagiaan pasien dan kualitas layanan.[4]

Menurut penelitian, kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngali Bima berkorelasi signifikan dengan semua aspek kualitas pelayanan ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang tingkat kepuasan mereka dan evaluasi mereka terhadap berbagai bidang pelayanan kesehatan. Kondisi ini menyiratkan bahwa kebahagiaan pasien dapat dipengaruhi oleh upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan penelitian ini mendukung temuan Alfrian dkk. (2025), yang menyatakan bahwa salah satu elemen yang memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan..[5]

Studi ini menemukan korelasi yang kuat antara kepuasan pasien dan faktor daya tanggap. Hasil ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang diperhitungkan dalam evaluasi layanan adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Ketika personel dapat memberikan bantuan, informasi, dan perawatan dengan cepat dan efektif, pasien cenderung menilai layanan secara positif. Akibatnya, kepuasan pasien terhadap perawatan medis yang mereka terima dapat dipengaruhi oleh daya tanggap tenaga kesehatan.. [6]

Menurut temuan penelitian, kebahagiaan pasien di Puskesmas Ngali Bima berkorelasi dengan dimensi empati. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan berdasarkan bagaimana tenaga kesehatan memperlakukan mereka selama perawatan, di samping faktor teknis. Sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan, dan pertimbangan terhadap kebutuhan pasien dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendorong kepuasan. Oleh karena itu, salah satu bagian dari penyediaan layanan kesehatan yang harus dijaga adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk mengembangkan keterampilan interpersonal dan komunikasi yang efektif. [6]

Studi ini menemukan bahwa kepuasan pasien juga berkorelasi dengan kondisi lingkungan pelayanan dalam dimensi fisik. Sejak pasien menerima perawatan, fasilitas yang terawat baik, ruang pelayanan yang nyaman, dan staf yang rapi dapat memberikan kesan pertama yang baik. Keadaan ini membantu menciptakan kesan yang baik tentang kualitas perawatan yang diberikan. Akibatnya, selama pasien berada di fasilitas kesehatan, fitur fisik pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman mereka.. [7]

Menurut penelitian tentang dimensi keandalan, kebahagiaan pasien berkorelasi dengan kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan protokol. Ketika pasien mendapatkan perawatan yang memenuhi harapan mereka tanpa kesalahan atau keterlambatan, mereka cenderung memberikan ulasan yang

baik terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan sangat dipengaruhi oleh konsistensi dalam pemberian layanan.[8]

Sebuah penelitian terhadap pasien rawat jalan di Puskesmas Ngali Bima menemukan korelasi antara kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan. Menurut penelitian tersebut, terdapat korelasi yang baik antara persepsi pasien tentang kualitas pengobatan dan penilaian mereka terhadap layanan yang mereka terima.

**Simpulan**

Berdasarkan temuan penelitian, kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Ngali Bima berkorelasi dengan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien berkorelasi signifikan dengan semua aspek kualitas pelayanan. Oleh karena itu, menjaga kebahagiaan pasien membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

**Ucapan Terima Kasih**

Para penulis menyampaikan penghargaan kepada pimpinan Puskesmas Ngali Bima dan seluruh karyawannya, terutama staf medis, atas persetujuan, dukungan, dan keterlibatan aktif mereka dalam proses pengumpulan data. Selain itu, mereka juga berterima kasih kepada semua responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi untuk memungkinkan studi ini terlaksana. Keterlibatan dan dukungan mereka sangat penting bagi keberhasilan studi ini. Diharapkan temuan studi ini akan bermanfaat dan mendukung inisiatif untuk meningkatkan kebahagiaan pasien dan kualitas layanan kesehatan.

**Daftar Pustaka**

1. World Health Organization. 2025. Universal health coverage (UHC). (Online) di https://www.who.int/health-topics/universal-health-coverage [diakses 28 April 2026]
2. Napitupulu AAM. 2025. Peran Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan Primer di Indonesia: Studi Literatur. Jurnal Kesehatan Masyarakat.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.
4. Rofiah N. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan

Kepuasan Pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah Tahun 2019. [Skripsi].

5. Alfrian B, Tjokro SH, Kristiani RB, Erindia F. 2025. The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in Internal Medicine Outpatient Care: A Cross-Sectional Study. Lentera Perawat.
6. Hidayat DHZ, Mimanda Y, Maikel MP. 2025. The Impact of Responsiveness on Patient Satisfaction: Ensuring Healthy Lives and Well-Being Through Sustainable Development Goal 3. Journal of Indonesia Sustainable Development Planning.
7. Dwijayanti KA, Wirajaya IWA, Sukadana K, Kusuma NY. 2024. Service Quality Factors that Influence Patient Satisfaction at Buleleng Regional Hospital. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan.