Jurnal Siti Rufaidah
Volume 3, Nomor 3, Agustus 2025
e-ISSN: 3032-1344; p-ISSN: 3032-1336, Hal 101-116
DOI : https://doi.org/10.57214/jasira.v3i3.217
Tersedia: https://journal.ppniunimman.org/index.php/JASIRA

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas

Khaira Amini*, Jum'ah, Fahrin Azhari
Program Studi Keperawatan, Fakultas Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Indonesia

Alamat: Jl. S. Parman Kompleks RS Islam, Ps. Lama, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70114
Korespondensi penulis: aminikps123@gmail.com

Abstract. *Quality healthcare services are a crucial factor in improving patient satisfaction and are an indicator of the success of healthcare facilities. Based on the results of the 2024 Semester I Public Satisfaction Survey (January–June), Melati Community Health Center (Puskesmas Melati) achieved a satisfaction score of 80.84%. This score indicates good service quality, but remains below the established Minimum Service Standards (SPM), which is more than 90%. This condition requires a comprehensive evaluation of the relationship between service quality and patient satisfaction levels. Therefore, this study was conducted to determine the extent to which healthcare service quality influences patient satisfaction at Melati Community Health Center, Kapuas Regency. The study used a quantitative approach with a cross-sectional design. The study population was all 985 patients who visited Melati Community Health Center, Kapuas Regency in January 2025. The study sample was determined at 285 respondents through random sampling techniques to obtain representative data. The research instrument was a structured questionnaire that assessed the dimensions of service quality and patient satisfaction levels. Data analysis was performed using the Spearman Rank test to determine the relationship between variables. The results of the study showed that the majority of patients rated the quality of health services as very good (26.6%). In addition, the majority of patients also expressed satisfaction with the health services provided (30.9%). Statistical tests proved a significant relationship between service quality and patient satisfaction levels ($p = 0.000 < 0.05$) with a correlation coefficient of 0.693. This means there is a strong and positive relationship, so that the better the service quality, the higher the patient satisfaction. The conclusion of this study emphasizes the importance of improving the quality of health services at the Melati Community Health Center. Aspects that need attention are improving physical appearance (tangibles), simplifying service procedures, and strengthening the competence and empathy of staff.*

Keywords: *Community Health Centers, Cross Sectional, Healthcare Service Quality, Kapuas, Patient Satisfaction.*

Abstrak. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, sekaligus menjadi indikator keberhasilan fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2024 (Januari–Juni), Puskesmas Melati memperoleh skor kepuasan 80,84%. Skor tersebut menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, tetapi masih berada di bawah Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan, yaitu lebih dari 90%. Kondisi ini menuntut adanya evaluasi menyeluruh terkait hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan memengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas pada Januari 2025 sebanyak 985 orang. Sampel penelitian ditentukan sebanyak 285 responden melalui teknik random sampling untuk memperoleh data yang representatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang menilai dimensi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan uji Spearman Rank untuk mengetahui hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan kesehatan berada pada kategori sangat baik (26,6%). Selain itu, mayoritas pasien juga menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (30,9%). Uji statistik membuktikan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,000 < 0,05$) dengan koefisien korelasi sebesar 0,693. Hal ini berarti terdapat hubungan kuat dan positif, sehingga semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Melati. Aspek yang perlu mendapat perhatian adalah peningkatan tampilan fisik (tangibles), penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penguatan kompetensi dan empati petugas.

Kata kunci: Cross Sectional, Kapuas, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Puskesmas.

Naskah Masuk: Juli 29, 2025; Revisi: Agustus 12, 2025; Diterima: Agustus 26, 2025; Terbit: Agustus 28, 2025

1. LATAR BELAKANG

Keberhasilan pembangunan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan mutu dan daya saing sumber daya manusia Indonesia. Upaya kesehatan yang komprehensif, berjenjang, dan terpadu diperlukan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal, adil, dan merata (Sheandy, 2020). Menurut UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah Pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan, bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) (Margareth, 2017).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang bertujuan menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu tingkat pertama. Puskesmas mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal (Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014, 2014). Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal setiap tahun akibat rendahnya kualitas pelayanan kesehatan di negara berpendapatan rendah dan menengah, mewakili sekitar 15% dari total kematian. Sekitar 60% kematian terjadi akibat kualitas layanan yang buruk, sementara 40% lainnya disebabkan kurangnya pemanfaatan sistem pelayanan kesehatan (Hayati, 2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga bervariasi secara signifikan di berbagai negara, terutama selama pandemi COVID-19. Pada 2021, negara dengan kepuasan tertinggi antara lain Swedia (92,37%) dan Finlandia (91,92%), sedangkan Kenya (40,4%) dan India (34,4%) mencatat kepuasan terendah. Gangguan layanan akibat pandemi dan pembatasan akses memperburuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, khususnya di negara dengan sistem kesehatan yang kurang berkembang (Goals, 2024).

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi pasien. Jika layanan yang diterima melebihi harapan, pasien menilai kualitas sebagai ideal, sedangkan jika lebih rendah, kualitas dianggap buruk (Marquis & Huston, 2019). Kepuasan pasien mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman mereka terhadap layanan, berpengaruh pada kepercayaan, loyalitas, dan indikator kualitas fasilitas kesehatan. Standar kepuasan pasien di Indonesia telah ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan. Cahyadi (2017) yang dikutip dalam Hayati (2022) menyatakan bahwa pasien akan puas jika kinerja pelayanan sesuai harapan, dan sangat puas jika kinerja melebihi harapan (Hayati, 2022).

Sangaji (2013) dalam (Fahlefi et al., 2024) menyebutkan ada 5 (lima) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, diantaranya karakteristik pasien, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, dan keandalan. Kotler dan Keller (2016) dalam penelitian yang dikutip oleh Willis Fahlefi (2024) bahwa kepuasan pasien dapat dinilai dari beberapa dimensi, yaitu bukti fisik (*Tangibles)*, kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Dari beberapa dimensi tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan kesehatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Kemenkes, yaitu >90% sesuai Peraturan Kemenkes RI No. 4 Tahun 2019 (Kemenkes RI, 2022). Jika kepuasan pasien di bawah 90%, pelayanan dianggap tidak memenuhi standar minimal. Beberapa penelitian menunjukkan kepuasan pasien di Indonesia rata-rata 42,8% (Hayati, 2022). Sementara RSUD mencapai 75%–85,97%. Selama pandemi, angka ini menurun menjadi 70%–85% karena keterbatasan fasilitas, tekanan sistem kesehatan, dan penyesuaian protokol.

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi kondisi eksternal. Saat tantangan meningkat, misal pandemi, persepsi pasien terhadap kualitas layanan menurun meskipun pelayanan tetap dijalankan. Oleh karena itu, peningkatan responsivitas, empati, dan efisiensi menjadi kunci menjaga kepuasan pasien.

Puskesmas Melati, yang terletak di Jalan Melati Kuala Kapuas Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah, merupakan salah satu fasilitas kesehatan pemerintah. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I 2024 (Januari–Juni), Puskesmas Melati memperoleh skor kepuasan 80,84%, yang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Namun, angka ini masih berada di bawah Standar Pelayanan Minimal (SPM), dimana Puskesmas Melati mengikuti standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu mencapai lebih dari 90%. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi standar tersebut.

Observasi awal melalui wawancara pada November 2024 menemukan keluhan pasien terkait staf tidak ramah, antrean tidak teratur, dan kurangnya informasi. Pasien juga mengeluhkan pelayanan di loket pendaftaran dan prosedur poli gigi yang tidak jelas, serta menyarankan pemisahan antrean tiap poli untuk mempercepat layanan. Hasil observasi menunjukkan sikap staf, antrean, dan informasi yang kurang jelas memengaruhi kepuasan

pasien. Respon terhadap masalah ini penting untuk menjaga kepuasan dan menjadi acuan perbaikan pelayanan.

Jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Melati terus meningkat, sehingga diperlukan upaya untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga guna meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan data yang dapat mendukung upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, mengingat belum ada penelitian sebelumnya yang secara khusus mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Melati. Berdasarkan permasalahan ini, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Lokasi penelitian di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas dengan waktu penelitian Juni - Juli 2025. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas pada bulan Januari 2025 yaitu sebanyak 985 orang. Sampel penelitian dihitung menggunakan rumus slovin berjumlah 285 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan kepuasan pasien. Analisis data dengan uji ***Spearman Rank*** menggunakan SPSS. Penelitian ini telah mendapatkan *ethical clearance* dari komite etik Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dengan nomor KEPK : 0128226371.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden pasien Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Frrekurensi Responden Menurut Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan Pasien Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas.

Karaktreristik Rrespondren	**Frekuensi (n)**	**Persentase (%)**
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	153	53,7
Perempuan	132	46,3
Usia		
17-25 Tahun	28	9,8
26-35 Tahun	47	16,5

Karaktreristik Rrespondren	Frekuensi (n)	Persentase (%)
36-45 Tahun	78	27,4
46-55 Tahun	83	29,1
≥ 56 Tahun	49	17,2
Pendidikan Terakhir		
SD/Sederajat	42	14,7
SMP/Sederajat	29	10,2
SMA/Sederajat	167	58,6
Perguruan Tinggi	47	16,5
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	8	2,8
Swasta	55	19,3
Wiraswasta	117	41,1
Mahawiswa	10	3,5
Ibu Rumah Tangga	67	23,5
Tidak Bekerja	28	9,8
Total	285	100

Sumbrer : Data Primrer, 2025

Berdasarkan table 1 didapatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 153 orang (53,7%). Usia responden didominasi oleh usia 46-55 tahun sebanyak 83 orang (29,1%). Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 167 orang (58,6%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar adalah wiraswasta sebanyak 117 orang (41,1%).

Tabrel 2. Distribusi Frrekurensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas.

Karaktreristik Rrespondren	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan		
Sangat Baik	76	26,6
Baik	70	24,5
Cukup Baik	83	29,1
Tidak Baik	28	9,9
Sangat Tidak Baik	28	9,9
Kepuasan Pasien		
Sangat Puas	82	28,8
Puas	88	30,9
Cukup Puas	78	27,4
Tidak Puas	29	10,2
Sangat Tidak Puas	8	2,7
Total	285	100

Sumbrer : Data Primrer, 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan berada dalam kategori "Cukup Baik" sebanyak 83 responden (29,1%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Puskesmas Melati sudah memenuhi standar minimal pelayanan

yang cukup baik menurut persepsi masyarakat. Berdasarkan tingkat kepuasan pasien, dari total 285 responden, sebanyak 88 responden (30,9%) menyatakan "Puas" terhadap pelayanan yang diterima, kemudian 82 responden (28,8%) menyatakan "Sangat Puas", Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa pelayanan sudah sesuai harapan mereka, tetapi terdapat kelompok pasien yang masih merasa kurang puas karena merasa prosedur pelayanan cukup sulit dimengerti.

Tabrel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas.

Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien										Total		*P-Value*	*Correlation Coefficient*
	Sangat Puas		**Puas**		**Cukup Puas**		**Tidak Puas**		**Sangat Tidak Puas**					
	f	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**	**f**	**%**		
Sangat Baik	62	81,5	13	17,1	1	1,31	0	0	0	0	**76**	**100**		
Baik	15	21,4	40	57,1	11	15,7	4	5,7	0	0	**70**	**100**		
Cukup Baik	4	4,8	17	20,4	41	49,3	17	20,4	4	4,8	**83**	**100**	**0,000**	0,693
Tidak Baik	1	3,5	13	46,4	11	39,2	0	0	3	10,7	**28**	**100**		
Sangat Tidak Baik	0	0	5	17,8	14	50	8	28,5	1	3,5	**28**	**100**		
Total											**285**			

Sumbrer : Data Primrer, 2025

Berdasarkan table di 3 menunjukkan bahwa dari 76 responden yang menilai pelayanan kesehatan sangat baik sebanyak 62 orang (81,5%) merasa sangat puas, dan 13 orang (17,1%) merasa puas. Dari 70 pasien yang menilai pelayanan baik, mayoritas yaitu 40 orang (57,1%) merasa puas, 15 orang (21,4%) sangat puas dan hanya 4 orang (5,7%) merasa tidak puas. Sementara itu, dari 83 responden yang menilai pelayanan cukup baik sebagian besar 41 orang (49,4%) merasa cukup puas, 17 orang (20,4%) puas, dan 17 orang (20,4%) tidak puas. Pada kategori pelayanan tidak baik, dari 28 responden, sebanyak 13 orang (46,4%) masih merasa puas dan 11 orang (39,2%) merasa cukup puas, meskipun ada 3 orang (10,7%) yang merasa sangat tidak puas. Sedangkan pada pelayanan sangat tidak baik, dari 28 pasien, ada 14 orang (50%) yang cukup puas, 5 orang (17,8%) puas, 8 orang (28,5%) tidak puas dan 1 orang (3,5%) sangat tidak puas.

Hasil uji statistik menggunakan korelasi Spearman Rho, diperoleh nilai signifikansi *p-value* 0,000 < 0,05, Artinya terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas. Selain itu, nilai koefisien korelasi sebesar 0,693 mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel bersifat kuat dan positif. Artinya, semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka alami.

A. Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas sebagian besar dinilai dalam kategori "baik" dan "sangat baik". Sebanyak 70 responden (24,5%) menilai pelayanan sebagai baik, dan 76 responden (26,6%) menilai sangat baik, yang berarti lebih dari separuh responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mereka. Sementara itu, hanya sebagian kecil yang menilai pelayanan dalam kategori "tidak baik" (9,9%) dan "sangat tidak baik" (9,9%), yang menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap pelayanan masih ada namun tidak dominan.

Dimensi pelayanan yang menjadi sorotan dalam penelitian ini meliputi kecepatan dalam pelayanan, sikap petugas kesehatan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, serta alur pelayanan. Pelayanan yang dinilai baik umumnya berkaitan dengan faktor keramahan petugas, keteraturan antrean, serta kejelasan prosedur dan informasi yang diberikan kepada pasien. Temuan ini sejalan dengan (Al-Balas et al., 2025) yang menyatakan bahwa keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangibles*) adalah dimensi kunci dalam kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 3,81, dimensi *responsiveness* menunjukkan ketanggapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, seperti cepat merespon keluhan, membantu dengan sigap, dan tidak membuat pasien menunggu terlalu lama. Tingginya skor pada dimensi ini berarti pasien merasa bahwa petugas di Puskesmas Melati cukup cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien saat berobat.

Dalam penelitian oleh (Rahayu & Nasrawati, 2024) di Puskesmas Karangrayung, responsivitas staf medis dan non-medis terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p-value < 0,05 untuk dimensi ini. Demikian pula, hasil studi di Puskesmas Semula Jadi menemukan hubungan signifikan antara responsivitas dan

kepuasan pasien ($p < 0,05$) (Flaviana et al., 2023). Kedua temuan ini mempertegas bahwa dimensi responsiveness secara konsisten menjadi determinan penting dalam persepsi kualitas layanan kesehatan dasar.

Nilai tinggi pada aspek responsiveness menunjukkan bahwa masyarakat menilai sangat positif kemampuan Puskesmas dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap, yang mencakup kecepatan dalam pemeriksaan awal, informasi layanan, pemberitahuan hasil, serta kesiapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sebaliknya, apabila tenaga medis dan staf administrasi lambat merespons permintaan atau informasi, ini dapat menciptakan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas menunjukkan adanya kelemahan pada aspek tampilan fisik (*tangibles*) sebesar 3,15. Dimensi *tangibles* merupakan aspek yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien, seperti fasilitas fisik, peralatan medis, tampilan ruangan, dan penampilan petugas. Nilai rendah pada dimensi ini menunjukkan bahwa pasien menilai kondisi fisik pelayanan di Puskesmas Melati belum memenuhi harapan, baik dari segi kelengkapan alat, kebersihan ruangan, maupun kenyamanan lingkungan pelayanan. Aspek *tangibles* sangat penting karena merupakan kesan pertama yang diterima pasien saat datang ke puskesmas. Bila tampilan fisik kurang baik, maka bisa menurunkan penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Elemen tangibles mencakup kebersihan ruang pelayanan, kelayakan sarana prasarana, kesesuaian seragam petugas, hingga kejelasan materi komunikasi yang disampaikan kepada pasien, seperti brosur, papan informasi, dan sistem antrean digital. Penelitian oleh (Ginting et al., 2024) di Puskesmas Rembang 1 memperlihatkan bahwa dimensi tangible dan reliability belum berjalan dengan optimal, khususnya pada aspek kelengkapan sarana-prasarana dan penampilan petugas yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan kesehatan Ini menunjukkan bahwa meskipun aspek kebersihan ruang dan kerapihan sebagian petugas telah mendapat skor cukup baik, keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu sempit, peralatan yang tidak memadai, dan bangunan yang kurang representatif masih menjadi persoalan utama. Dengan demikian, meskipun dimensi lain seperti daya tanggap dan empati berjalan cukup memuaskan, kelemahan pada tangibles tetap berdampak signifikan terhadap keseluruhan kualitas pelayanan Puskesmas.

Selain itu, studi serupa oleh (Razali, 2020) di Puskesmas bersertifikat ISO 9001 di Banda Aceh juga membuktikan bahwa aspek tangibles menjadi salah satu determinan utama kepuasan pasien. Dengan kata lain, perbaikan pada aspek berwujud pelayanan bukan

hanya meningkatkan kenyamanan visual, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mutu layanan kesehatan dasar yang diberikan oleh Puskesmas.

Secara keseluruhan, dimensi responsiveness dan tangibles merupakan dua aspek penting yang harus menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas. Daya tanggap yang tinggi harus dipertahankan, sementara aspek tangibles perlu ditingkatkan melalui penyediaan sarana-prasarana yang memadai, penataan ruang pelayanan, serta peningkatan penampilan profesional tenaga kesehatan. Dengan perbaikan berimbang pada kedua aspek ini, mutu pelayanan publik di Puskesmas dapat ditingkatkan secara lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

B. Kepuasan Pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebanyak 88 responden (30,9%) menyatakan “puas”, dan 82 responden (28,8%) menyatakan “sangat puas”, yang jika digabungkan mencakup hampir 60% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima sebagian besar telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pasien. Namun demikian, masih terdapat 78 responden (27,4%) yang menyatakan “cukup puas”, serta 29 responden (10,2%) yang “tidak puas”, dan 8 responden (2,7%) yang merasa “sangat tidak puas”. Angka ini menandakan bahwa masih terdapat kelompok pasien yang belum sepenuhnya merasa nyaman atau puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh hasil pengobatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh interaksi antar manusia, seperti keramahan, sikap empatik, keterbukaan informasi, serta kenyamanan saat menerima pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa komponen proses dalam pelayanan, seperti komunikasi dan cara pemberian asuhan, berperan besar dalam membentuk kepuasan. Selain itu, konsep caring dari Jean Watson juga menekankan pentingnya perhatian personal dan empati dalam meningkatkan rasa puas pasien.

Penelitian menunjukkan bahwa aspek kompetensi pelaksana memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,17, menandakan bahwa kemampuan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme saat menangani pasien. nilai yang tinggi pada dimensi ini menunjukkan bahwa pasien merasa petugas di Puskesmas Melati sudah kompeten, mampu menjelaskan tindakan dengan baik, memberikan pelayanan secara tepat, dan menjalankan tugas sesuai prosedur.

Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan teknis petugas menjadi kekuatan utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian oleh (Astarman et al., 2019) di beberapa Puskesmas di Kabupaten Indragiri Hulu membuktikan bahwa kompetensi tenaga medis dan non-medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (t-Count = 3,930 > t-Table = 1,984), memperkuat bukti bahwa kompetensi bukan sekadar atribut individual melainkan elemen sistemik dalam kualitas pelayanan di penyedia layanan kesehatan dasar Demikian pula, studi di Puskesmas Tanjung, Kabupaten Natuna (Husna et al., 2025) juga menemukan bahwa kompetensi petugas secara parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (sig=0,047), meskipun peran dimensi kualitas pelayanan lebih dominan secara simultan.

Dari perspektif praktik pelayanan, skor tinggi pada dimensi kompetensi menegaskan pentingnya peningkatan kapabilitas staf melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan keahlian teknis, dan pengakuan pengalaman kerja dalam setting Puskesmas. Dengan kompetensi yang optimal, tenaga kesehatan tidak hanya mampu memberikan tindakan medis tepat guna, tetapi juga menjalin komunikasi yang jelas dan empatik dengan pasien, membangun kepercayaan dan meminimalkan risiko kesalahan prosedural.

Penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien menunjukkan kelemahan signifikan pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur, yang mencatat nilai paling rendah sebesar 2,3. Dimensi ini mengacu pada alur pelayanan, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pasien menerima layanan yang dibutuhkan. Skor rendah pada dimensi ini menunjukkan bahwa pasien menilai proses pelayanan masih belum berjalan dengan tertib dan terstruktur. Beberapa pasien mungkin merasa bingung dengan alur layanan, seperti harus ke mana dulu, prosedur apa yang dilakukan, dan siapa yang harus ditemui. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan, termasuk memperjelas informasi prosedur kepada pasien, memberi arahan yang jelas, dan memastikan semua petugas menjalankan alur pelayanan yang sama agar tidak terjadi kebingungan.

Penelitian oleh (Suciati & Zaman, 2023)di RSUD Dr. H. Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim menemukan bahwa dimensi sistem dan prosedur memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0,05$), dan menjadi salah satu variabel yang memerlukan perhatian utama karena memiliki skor terendah dibanding unsur pelayanan lainnya. Temuan ini sejalan dengan studi evaluasi mutu pelayanan di Puskesmas Kabupaten Karawan (Ananda et al., 2025) yang menunjukkan bahwa walaupun unsur biaya

mendapatkan skor tertinggi, aspek sistem/prosedur merupakan salah satu elemen dengan nilai kepuasan paling rendah dan perlu diperbaiki segera.

Low score pada aspek ini menandakan bahwa prosedur pelayanan yang kompleks, kurang jelas, atau tidak terdokumentasi dengan baik menyebabkan pasien mengalami kebingungan dan ketidakpuasan misalnya ketika menghadapi alur administrasi yang berbelit, mekanisme pengaduan yang tidak responsif, atau minimnya informasi proses pelayanan. Untuk itu, penting bagi institusi kesehatan public seperti Puskesmas dan rumah sakit daerah untuk melakukan penyederhanaan prosedur layanan, memperjelas alur pelayanan, serta memperkuat mekanisme pengaduan dan feedback yang mudah dijangkau serta cepat ditindaklanjuti.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi pelaksana merupakan aspek paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien, dengan skor tertinggi sebesar 3,71. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman profesional tenaga kesehatan menjadi komponen utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu layanan di Puskesmas. Kompetensi yang optimal memungkinkan tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang profesional, tepat, serta mampu membangun komunikasi yang empatik, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Sebaliknya, aspek sistem, mekanisme, dan prosedur menunjukkan kelemahan paling signifikan dengan skor terendah sebesar 2,62. Rendahnya skor pada aspek ini mencerminkan masih adanya kendala dalam alur pelayanan yang kompleks, kurang transparan, atau tidak efisien, yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Ketidakteraturan dalam prosedur, minimnya informasi layanan, serta lemahnya mekanisme pengaduan menjadi faktor utama yang harus segera diperbaiki.

Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola layanan kesehatan memperkuat kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, sekaligus melakukan reformasi sistem pelayanan yang mencakup penyederhanaan prosedur, peningkatan akses informasi, dan penguatan sistem pengaduan yang responsif. Kedua aspek ini—kompetensi pelaksana dan sistem/prosedur—merupakan pilar utama dalam menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

C. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas

Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas. Berdasarkan uji statistik Spearman Rho diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,693 dengan nilai signifikansi p = 0,000 (p < 0,05). Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif kuat antara kedua variabel. Artinya, semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, jika pasien menilai bahwa pelayanan yang diterima kurang baik, maka kepuasan mereka juga akan menurun.

Temuan ini sejalan dengan teori (Al-Balas et al., 2025) model SERVQUAL yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan terbentuk dari lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek berwujud (*tangibles*). Dalam konteks pelayanan kesehatan, dimensi-dimensi tersebut tercermin dalam sikap tenaga kesehatan, kejelasan prosedur, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta ketepatan dan kecepatan pelayanan. Dimensi-dimensi inilah yang memengaruhi persepsi pasien dan pada akhirnya menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak, Penelitian oleh (Hosseinzadeh et al., 2024) juga mendukung bahwa gap terbesar antara harapan dan kenyataan pasien terjadi pada dimensi *assurance* dan *empathy*, menandakan pentingnya kompetensi dan perhatian personal dari tenaga kesehatan. Oleh karena itu, dimensi-dimensi ini secara nyata memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, yang pada akhirnya menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan.

Analisis tabulasi silang dalam penelitian ini memperkuat hubungan tersebut. Pada kategori responden yang menilai kualitas pelayanan **"**Sangat Baik", sebanyak 62 dari 76 responden (81,6%) menyatakan "Sangat Puas" terhadap pelayanan. Begitu pula pada kategori "Baik", sebanyak 40 dari 70 responden (57,1%) menyatakan "Puas", dan 15 responden lainnya menyatakan "Sangat Puas". Sebaliknya, pada kategori kualitas "Sangat Tidak Baik", hanya 5 dari 28 responden yang merasa "Puas", dan tidak ada yang menyatakan "Sangat Puas", sementara mayoritas lainnya menyatakan "Cukup Puas" atau bahkan "Tidak Puas". Pola ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi pula, dan sebaliknya.

Pasien dengan latar belakang pendidikan rendah, status sosial ekonomi rendah, atau pengalaman negatif sebelumnya cenderung memiliki ekspektasi minimal terhadap

pelayanan kesehatan. Ketika pelayanan hanya sedikit lebih baik dari ekspektasi mereka, hal ini justru dinilai memuaskan oleh pasien tersebut, meskipun secara obyektif mutu pelayanan tetap rendah, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andaleeb, 2022)

Persepsi pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis sangat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pasien merasa sangat puas apabila tenaga medis memberikan pelayanan yang jelas, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan individual pasien, serta memiliki kemampuan profesional yang baik dalam menjalankan tugas-tugas medis. Pelayanan yang dilakukan secara tepat dan cepat menjadi salah satu faktor penting yang dihargai oleh pasien. Selain itu, sikap perawat yang ramah, mampu menerima pasien dengan baik, serta memperlakukan pasien dengan sopan dan penuh empati juga menjadi penilaian tersendiri yang berdampak positif terhadap persepsi pasien. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa kompetensi teknis dan sikap interpersonal tenaga kesehatan merupakan dua aspek utama yang saling melengkapi dalam membentuk pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Secara kontekstual, hasil ini juga mencerminkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Melati sudah berada pada tingkat yang cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai standar ideal. Berdasarkan data, masih terdapat sekitar 13% pasien yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas. Beberapa faktor yang menjadi keluhan utama dari pasien dalam observasi awal antara lain adalah antrean yang tidak teratur, waktu tunggu yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pengobatan. Meskipun pelayanan teknis tetap diberikan sesuai standar, namun aspek non-teknis seperti komunikasi interpersonal dan kenyamanan lingkungan layanan juga memiliki peran besar dalam membentuk persepsi kualitas.

Secara normatif, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam Permenkes No. 4 Tahun 2019 menetapkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang ideal adalah ≥90% sebagai bagian dari Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pasien yang menyatakan "Puas" dan "Sangat Puas" berjumlah 170 orang (59,6%), yang artinya masih di bawah standar nasional, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar memenuhi harapan pasien dan standar yang ditetapkan pemerintah.

Penelitian ini juga sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Putri et al., 2024) yang menyatakan bahwa dimensi empati dan tanggapan petugas kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Begitu pula hasil penelitian oleh (Yulis Marini et al., 2024) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan refleksi langsung dari mutu pelayanan kesehatan, dan kepuasan yang rendah dapat berdampak pada turunnya kepercayaan, loyalitas, hingga kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan.

Dari sisi implementasi, peningkatan pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa pendekatan: pelatihan petugas dalam komunikasi yang empatik dan profesional, penataan sistem antrean yang lebih tertib dan efisien, penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, serta peningkatan transparansi informasi pelayanan. Hal-hal ini tidak hanya akan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas, tetapi juga berdampak pada pengalaman keseluruhan pasien yang lebih positif dan memuaskan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam menciptakan kepuasan pasien. Untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang holistik dan berorientasi pada pasien, maka peningkatan kualitas pelayanan baik secara teknis maupun emosional harus menjadi prioritas utama dalam pengelolaan puskesmas dan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas dalam kategori sangat baik (26,6%), menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mayoritas pasien. Sebagian besar pasien menyatakan puas (30,9%) terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di Puskesmas Melati Kabupaten Kapuas. Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai p = 0,000 dan koefisien korelasi Spearman r = 0,693.Perawat diharapkan dapat terus meningkatkan profesionalisme, empati, dan keterampilan komunikasi agar pasien merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Puskesmas juga perlu melakukan evaluasi rutin untuk memastikan pelayanan tetap sigap, tepat, dan tanpa penundaan. Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam penguatan kurikulum keperawatan, khususnya terkait manajemen pelayanan dan komunikasi terapeutik. Adapun peneliti selanjutnya disarankan mencakup wilayah yang lebih luas atau menggunakan metode campuran, serta menelaah lebih dalam aspek-aspek khusus seperti waktu tunggu, fasilitas, dan interaksi petugas dengan pasien.

DAFTAR REFERENSI

Al-Balas, S. M., Al-Maqableh, H. O., Athamneh, S., & Odeibat, A. M. (2025). Quality status: A SERVQUAL approach to evaluate the effect of the quality of healthcare services on patient satisfaction in Jordan. *International Journal of Healthcare Management, 18*(2), 351–367. https://doi.org/10.1080/20479700.2024.2310375

Ananda, R., Mubarak, M. H., & Maharja, R. (2025). Evaluasi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Parepare. *Jurnal Promotif Preventif, 8*(2), 252–261. http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP

Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine, 52*(9), 1359–1370. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5

Astarman, Triyono, A., & Fitrio, T. (2019). The effect of competence, infrastructure and accessibility on patients' satisfaction at the Puskesmas in Kabupaten Indragiri Hulu. *International Journal of Scientific Research and Management, 7*(9), 1311–1326. https://doi.org/10.18535/ijsrm/v7i9.em02

Fahlefi, W., Suliantoro, S., & Cahyani, N. A. (2024). Pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi, 11*(1), 59–70. https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.185

Flaviana, B., Karo-Karo, U., & Sigabariang, E. E. (2023). Pengaruh mutu pelayanan sumber daya manusia terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Semula Jadi Kota Tanjung Balai tahun 2021. *Jambura Journal of Health Sciences and Research, 5*(2), 632–640. https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18633

Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). Kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Rembang 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 502–523. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/45574

Goals, S. D. (2024). *World health statistics 2024*.

Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science, 7*(2), 1055–1064.

Hosseinzadeh, M., Pouladzadeh, M., & Eskandari, A. (2024). Assessment of healthcare service quality and patient satisfaction using the SERVQUAL questionnaire in Khuzestan Province during 2022–2023. *Jundishapur Journal of Chronic Disease Care, 13*(4). https://doi.org/10.5812/jjcdc-146329

Husna, M., Persada, R., & Rahardjo, D. (2025). Pengaruh kompetensi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 10*(1), 408–425. https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i1.17377

Kemenkes RI. (2022). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit* (pp. 1–342).

Margareth, H. (2017). UU No. 25 tahun 2009 pelayanan publik. *Экономика Региона, 32*.

Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2019). *Leadership roles and management functions in nursing*. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 75 Tahun 2014. (2014). *Pusat kesehatan masyarakat*.

https://www.wikipedia.org

Putri, A. D., Budhiana, J., & Dirgantara, T. I. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society, 13*(1), 20–28. https://doi.org/10.62094/jhs.v13i1.126

Rahayu, S., & Nasrawati. (2024). Servqual dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna JKN di Puskesmas Karangrayung. *Pro Health: Jurnal Ilmiah Kesehatan, 6*(1), 41–47. https://doi.org/10.35473/prohealth.v6i1.2702

Razali, S. C. U. (2020). The effects of service quality on patient's satisfaction in Pusat Kesihatan Masyarakat (Puskesmas). *International Journal of Humanities, Technology and Civilization, 5*(1), 9–22. https://doi.org/10.15282/ijhtc.v5i1.4814

Sheandy, S. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada bagian rawat jalan Puskesmas Kalapanunggal (Skripsi, tidak diterbitkan).

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 11*(1), 102. https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444

Yulis Marini, A., Ekawati, D., & Suryani, L. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi rawat inap. *Jurnal 'Aisyiyah Medika, 9*(2), 126. http://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/JAM/article/view/1237